

## รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2551

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วันที่ 30 – 31 กรกฎาคม 2552

### 1. กรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1) รศ.ดร.นงเยาว์	สว่างเจริญ	ประธานกรรมการ
2) นางเพ็ญสุวรรณ	นาคะปรีชา	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
3) ศ.ดร.วัชรินทร์	รุกขไพชยศิริกุล	กรรมการ
4) อาจารย์อรสา	กนกวงศ์	กรรมการ
5) ดร.สุกัญญา	เดชอดิษฐ์	กรรมการ
6) นางสาวเจนวดี	หิรัญรัตน์	เลขานุการ
7) นางสาวพิมพ์ภรณ์	ชুমสุวรรณ	ผู้ช่วยเลขานุการ

### 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 ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
  - 3.2 หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร
  - 3.3 หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
  - 3.4 หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศ
  - 3.5 หัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3.6 ผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และ บุคคลภายนอก

4) เยี่ยมชมสถานที่

4.1 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

4.2 หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4. แผนการประเมินคุณภาพภายใน

วันที่/เวลา	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง
<b>30 กรกฎาคม 2552</b>		
8.30 – 9.00 น.	ประชุมคณะกรรมการประเมินฯ	-คณะกรรมการประเมินฯ
9.00 – 10.00 น.	1. ประธานกรรมการประเมินฯ ชี้แจงวัตถุประสงค์และแผนการประเมินฯ 2. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ นำเสนอผลการดำเนินงาน 3. คณะกรรมการประเมินฯ ซักถามประเด็นข้อสงสัย	-คณะกรรมการประเมินฯ -ผู้บริหารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ
10.00 – 12.00 น.	ศึกษา/ตรวจสอบ เอกสารสนับสนุน	-คณะกรรมการประเมินฯ
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหาร	-คณะกรรมการประเมินฯ
13.30 – 14.30 น.	สัมภาษณ์ - หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ - หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ - หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร - หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	-คณะกรรมการประเมินฯ -หัวหน้าฝ่ายฯ
14.30 – 15.30 น.	กลุ่มที่ 1 สัมภาษณ์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา	-คณะกรรมการประเมินฯ -ผู้ให้บริการ
	กลุ่มที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ (บุคลากรและบุคคลภายนอก)	-คณะกรรมการประเมินฯ -ผู้ให้บริการ
15.30 – 16.30 น.	เยี่ยมชมและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ	-คณะกรรมการประเมินฯ
<b>31 กรกฎาคม 2552</b>		
8.30 – 10.00 น.	ประชุมคณะกรรมการประเมินฯ	-คณะกรรมการประเมินฯ
10.00 – 11.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ แจงผลการประเมินจากการตรวจเยี่ยมและร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	-คณะกรรมการประเมินฯ -ผู้บริหารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ

## 5. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### 5.1 ตารางสรุปผลการประเมินรายการกิจ

ลำดับที่	ภารกิจ	น้ำหนัก	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน
1	ภารกิจร่วมของหน่วยงาน	40	5	ดีมาก
2	ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	60	5	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	100	5	ดีมาก

## 6. ส่วนสาระ

### 6.1 บทนำ

#### ความเป็นมา

หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัย นพ.สวัสดิ์ สกฤตไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516 - 2518) ที่ต้องการรวมห้องสมุดคณะต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกัน เป็นหอสมุดกลางเพียงแห่งเดียว โดยใช้ชื่อว่าหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้บริจาคที่ดิน เพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตัวอาคารสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5,108.59 ตารางเมตร 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 ได้มีการปรับและรื้อระบบใหม่ให้ทันสมัยขึ้นตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนน หลังจากวิเคราะห์ระบบได้ทดลองจัดองค์กรภายในใหม่เป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานธุรการ จากนั้นได้เริ่มทดลองปฏิบัติงานตามโครงสร้างใหม่ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2543 และเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 มหาวิทยาลัยได้ประกาศจัดตั้งเป็นสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

## วัตถุประสงค์

1. เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศทางวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ การสอน และการวิจัย
2. เป็นแหล่งบริการสารสนเทศแก่ชุมชนภาคใต้
3. เป็นศูนย์ประสานงานบริการสารสนเทศกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## วิสัยทัศน์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## พันธกิจ

- แสวงหา จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในด้านวิชาการ และวิจัย ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคม ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการบริหารจัดการ และการให้บริการที่มีคุณภาพ
- ปรับแต่งสารสนเทศ (Information Consolidation) ให้เป็นสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้าน เพื่อประโยชน์กับการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการบริหารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ ที่ทันสมัยและสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งได้จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาท้องถิ่น
- เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) มีกิจกรรมและบริการบนพื้นฐานของการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามศักยภาพ และความสนใจเฉพาะบุคคล และเป็นแหล่งบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

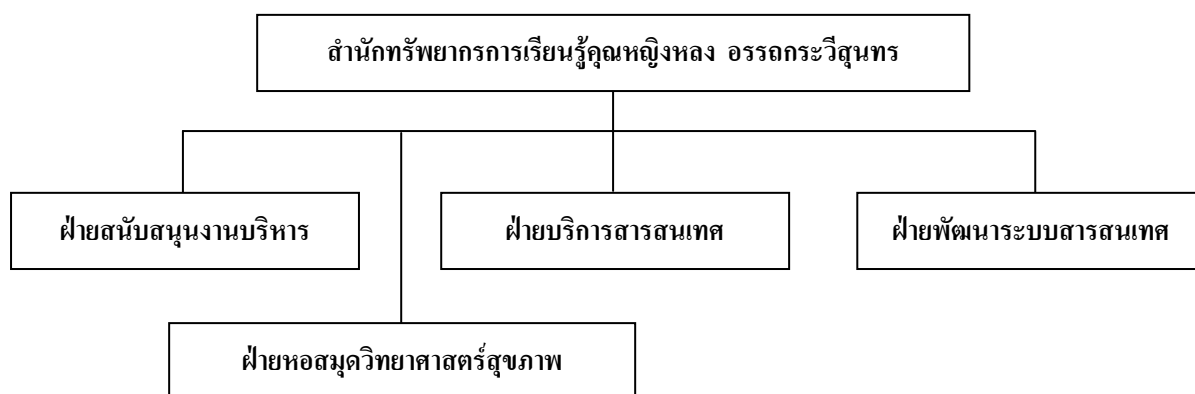
## โครงสร้างส่วนราชการเดิม

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีฐานะเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี แต่การทำงานโดยพฤตินัยเป็นอิสระต่อกัน

### โครงสร้างส่วนราชการปัจจุบัน

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

### แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ



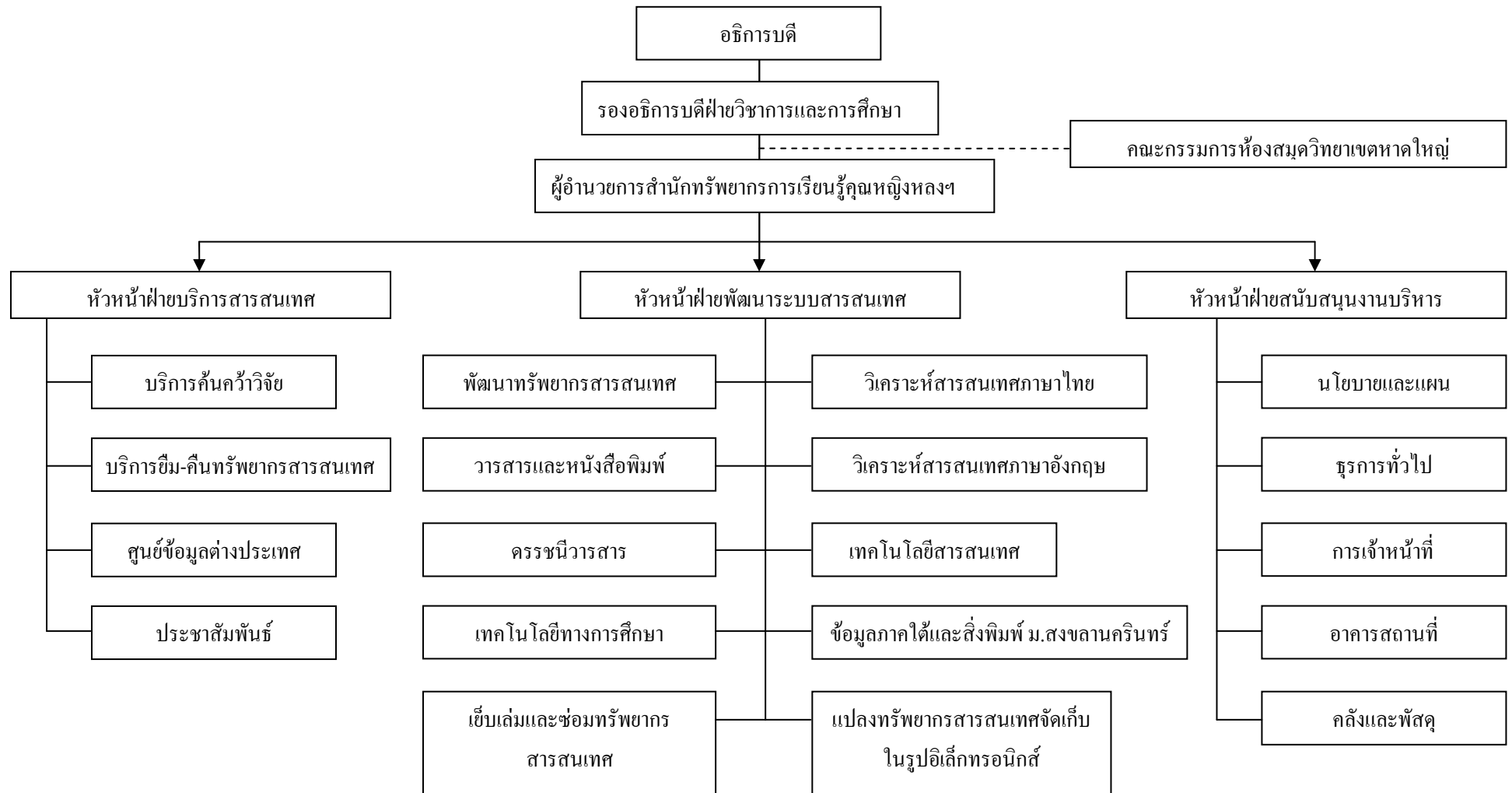
### โครงสร้างการบริหารเดิม

การบริหารงานของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้กำกับ มีหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้ากลุ่มงาน 3 กลุ่มงาน คือ หัวหน้ากลุ่มงานบริการ หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคและหัวหน้ากลุ่มงานธุรการ เป็นผู้บริหารงานภายใน

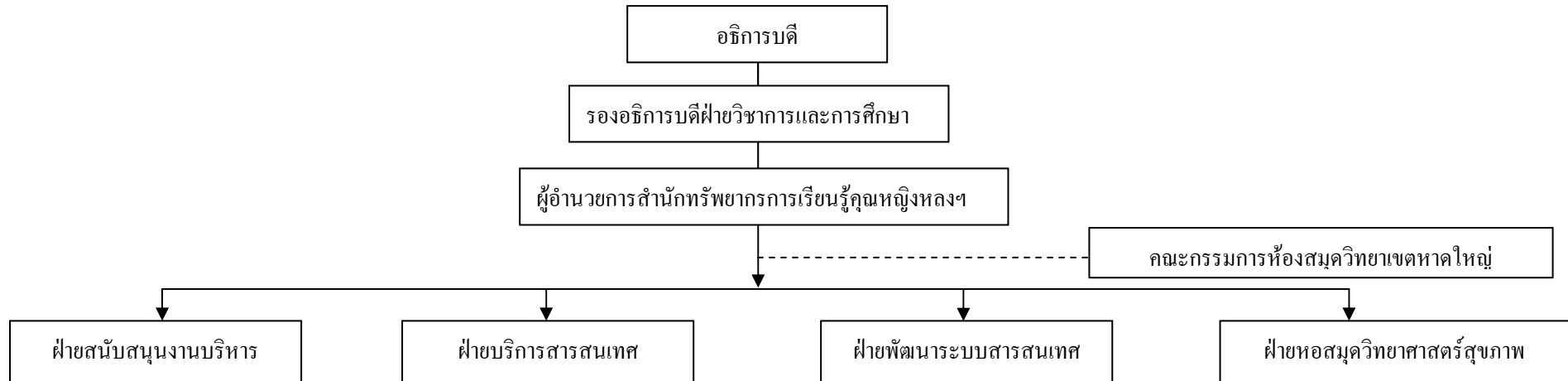
### โครงสร้างการบริหารใหม่

การบริหารงานของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร อยู่ในการกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการศึกษา มีผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้าฝ่าย 3 ฝ่าย คือ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นผู้บริหารงานภายใน ส่วนฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่ในการกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์

แผนภูมิการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร



## แผนภูมิการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร



## 6.2 ตารางสรุปผลการประเมิน

ภารกิจ / ตัวบ่งชี้		ค่าน้ำหนัก	คะแนนที่ได้			คะแนนรวม/ ระดับการประเมิน
			อังกฤษ	ไทย	อังกฤษ	
<b>1. ภารกิจร่วมของหน่วยงาน</b>		<b>40.00</b>				
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ (ระดับ)***	2.86	3	1	1	5
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด***	2.86	3	1	1	5
1.3	มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับแผนคณะ/หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย (ระดับ) ****	2.86	3	1	1	5
1.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ***	2.86	3	1	1	5
1.5	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (ระดับ)***	2.85	3	1	1	5
1.6	มีการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ (ระดับ)**	2.85	3	1	1	5
1.7	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา (ระดับ)***	2.85	3	1	1	5
1.8	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล (ระดับ)***	2.85	3	1	1	5
1.9	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ****	2.86	3	1	1	5
1.10	กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ (ระดับ)*	2.86	3	1	1	5
1.11	จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ภายในหน่วยงาน)*	-	3	1	1	5
1.12	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ (ระดับ)***	2.86	3	1	1	5
1.13	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา (ระดับ)**	2.86	3	1	1	5
1.14	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับ)**	2.86	3	1	1	5
1.15	มีระบบการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและทันเวลา (ระดับ)*	2.86	3	1	1	5



ภารกิจ / ตัวบ่งชี้		ค่านำหนัก	คะแนนที่ได้			คะแนนรวม/ ระดับการประเมิน
			สังเกต	อิงแผน	อิงพัฒนาการ	
<b>2. ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน</b>		<b>60.00</b>				
<b>การบริการสารสนเทศ</b>						
2.1	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับดีขึ้นไป*****	3.80	3	1	1	5
2.2	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ช่องทาง)*****	3.80	3	1	1	5
2.3	ร้อยละของคำร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข*****	3.80	3	1	1	5
2.4	จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) (จำนวนบริการ)*****	3.75	3	1	1	5
2.5	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service) (จำนวนบริการ)*****	3.79	3	1	1	5
2.6	จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) (จำนวนบริการ)*****	3.79	3	1	1	5
2.7	ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)*****	3.79	3	1	1	5
2.8	ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด*****	3.79	3	1	1	5
2.9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต*****	3.79	3	1	1	5
2.10	มีสื่อการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการใช้สารสนเทศด้วยตนเองที่หลากหลาย(ประเภท)*****	3.79	3	1	1	5
<b>การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ</b>						
2.11	ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*****	3.79	3	1	1	5
2.12	ฐานข้อมูลงานวิจัยของบุคลากร*****	3.79	3	1	1	5
2.13	การใช้ทรัพยากรร่วมกัน*****	3.79	3	1	1	5
<b>วิจัยสถาบัน</b>						
2.14	มีจำนวนผลงานวิจัยสถาบัน/ผลงานทางวิชาการ*****	2.5	3	1	1	5

การกิจ / ตัวบ่งชี้	ค่านำหนัก	คะแนนที่ได้			คะแนนรวม/ ระดับการประเมิน	
		อิงเกณฑ์	อิงแผน	อิงพัฒนาการ		
2.15	ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร*****	2.5	3	1	1	5
บริการวิชาการ						
2.16	จำนวน โครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน***** (35ครั้ง) (35ครั้ง) (55 ครั้ง)	2.85	3	1	1	5
การบริหารจัดการ						
2.17	มีการพัฒนานวัตกรรม/เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ	2.85	3	1	1	5

#### อธิบายสัญลักษณ์

- \* หมายถึง องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัย
- \*\* หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกันระหว่าง สกอ. และสมศ.
- \*\*\* หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่กำหนดโดย สกอ.
- \*\*\*\* หมายถึง ตัวบ่งชี้ของ สมศ.
- \*\*\*\*\* หมายถึง ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของห้องสมุด

### 6.3 ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนาในภาพรวม

6.3.1 ควรทบทวนความเชื่อมโยงและความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ เนื่องจาก

- พันธกิจไม่สะท้อนภาพกิจกรรมของสำนักฯ ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในข้อที่จะเป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ขาดพันธกิจด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
- ขาดตัวบ่งชี้ที่สนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวิจัย
- ควรนำพันธกิจในเรื่องการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ ไปรวมไว้กับพันธกิจข้อแรก เนื่องจากเป็นเรื่องเดียวกัน

6.3.2 แผนกลยุทธ์ ยังไม่ครอบคลุมถึงภารกิจรวมของสำนักฯ

6.3.3 การเขียนพันธกิจ “ปรับแต่งสารสนเทศ” อาจทำให้เกิดความสับสน ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการ “อนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สนับสนุนการทำงาน”

- 6.3.4 การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการวัด “การบริการที่เป็นเลิศ” บางตัวยังไม่สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนางานได้อย่างชัดเจน

#### 6.4 สิ่งที่ได้ทำ

- 6.4.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร
- 6.4.2 ผู้บริหารและบุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ พยายามคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น พัฒนาความสะดวก รวดเร็วในการยืม-คืนหนังสือ
- 6.4.3 บุคลากรมีจิตบริการ
- 6.4.4 การทึ่งในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะต่างๆ (road show)

### 7. ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนา

#### 7.1 สิ่งที่ต้องพัฒนาเร่งด่วน 3-5 อันดับ (คณะ/หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เอง)

- 7.1.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของสำนักฯ ให้รอบด้าน เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม โดยบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
- 7.1.2 ควรจัดทำ road map การทึ่งของสำนักฯ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์
- 7.1.3 พิจารณากำหนดตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ของสำนักฯ ได้ชัดเจน
- 7.1.4 วิเคราะห์ competency และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เสริมภารกิจหลักของสำนักฯ อย่างเป็นระบบ
- 7.1.5 เชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยจัดทำฐานข้อมูลรวมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยฯ ทั้งหมด

#### 7.2 สิ่งที่ต้องพัฒนา

- 7.2.1 การตั้งเป้าหมายในแต่ละตัวบ่งชี้ ควรเป็นการวางแผนแบบทำท่าย คือ ตั้งให้สูงกว่าผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา
- 7.2.2 จัดระบบการทดแทนหนังสือที่ใช้ในรายวิชาพื้นฐานให้ทันสมัยทุก 3 - 5 ปี โดยไม่ต้องสอบถามจากผู้ใช้บริการ
- 7.2.3 พัฒนาการจัดการความรู้จนได้เป็นคลังความรู้ของห้องสมุด
- 7.2.4 เป็นศูนย์บริการจัดหา/แลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศให้กับบุคลากรและนักศึกษา เพื่อเป็นรายได้เข้าสำนักฯ
- 7.2.5 ควรนำเรื่องการตลาดและประชาสัมพันธ์มาใช้ในการดำเนินงาน
- 7.2.6 นำผลประเมินความพึงพอใจมาแก้ไขสิ่งที่บกพร่อง

7.2.7 ควรจัดทำนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

7.2.8 ควรนำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้านพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

### 7.3 ทิศทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

เพิ่มศักยภาพด้านการบริการที่นอกเหนือจากการให้บริการพื้นฐาน เช่น การสนับสนุนด้านการวิจัยให้กับอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (การจัดทำ Researcher corner)

## 8. ผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก (มีความครบถ้วนเพียงใด)

ผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะในปีที่ผ่านมา มีความครบถ้วน

## 9. นวัตกรรม

-

## 10. แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

-

## 11. ความคิดเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในต่อการประเมินครั้งนี้

11.1 ปรับปรุงแนวทางการจัดสรรงบประมาณให้คณะต่างๆ โดยพิจารณาจากรายได้จากค่าบำรุงห้องสมุดของแต่ละคณะ แทนการพิจารณาจากฐานการใช้เงินงบประมาณในปีงบประมาณที่ผ่านมา ทำให้คณะเล็กๆ หรือคณะใหม่ที่มีฐานการใช้งบประมาณน้อยเสียเปรียบ

11.2 โครงสร้างของการบริหารงานสำนักฯ โดยเฉพาะคณะกรรมการดำเนินงานฯ ไม่เอื้อต่อการบริหารและการพัฒนา และเป็นผลให้ผู้บริหารของสำนักฯ ขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

11.3 ตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน ควรแยกเป็นแต่ละองค์ประกอบชัดเจน โดยในแต่ละองค์ประกอบสามารถแยกเป็นตัวบ่งชี้ร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ

11.4 คำอธิบายรายละเอียดในตัวบ่งชี้ 1.4 ไม่เหมาะที่จะใช้เกณฑ์การประเมินสำหรับหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งควรประเมินการให้บริการเป็นหลัก มากกว่าเป็นการประเมินความพึงพอใจของโครงการอบรมและสัมมนา

11.5 ควรพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้รองรับกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นของสำนักฯ

- 11.6 มีการปรับโครงสร้างใหม่แต่ไม่เห็นเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร โดยเฉพาะยังมีความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องค่าตอบแทนของหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย
- 11.7 เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของภาคใต้ ควรมีผู้บริหารที่ดูแลจัดการห้องสมุดของคณะ และหอสมุดของทุกวิทยาเขตเป็นแบบระบบเครือข่าย

## 12. สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ Stakeholders

### ค่านิยม

- บริการดี เป็นกันเอง รู้สึกอบอุ่น
- เปิดให้บริการช่วงเวลายาว
- นักศึกษานิยมมาใช้ hard copy ที่หอสมุดฯ
- มีการเสริมที่นั่งอ่านหนังสือในช่วงใกล้สอบ

### ข้อเสนอแนะ

- ควร revise หรือ update ฐานข้อมูลบน web site เนื่องจากบางฐานข้อมูลไม่สามารถใช้ได้แล้ว
- การ inform password ไม่สะดวกในการค้นหา
- การเข้าถึงข้อมูลจากบางฐานข้อมูลยาก เช่น วารสาร Nature
- ควรเตรียมบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุ
- ควรจัดทำฐานข้อมูลรวมของหนังสือภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด
- ควรมีหนังสือและนิตยสารที่หลากหลายและทันสมัย
- เพิ่ม computer สำหรับค้นข้อมูล และเป็นรุ่นที่ทันสมัย
- ควรมีห้องสำหรับ group study
- จัดเตรียมน้ำดื่มและแก้วให้เพียงพอ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและหลายช่องทาง
- ปรับระบบการฝากกระเป๋า ถ้าเอาหนังสือออกหมดแล้ว ควรอนุญาตให้อากระเป๋าเข้ามาได้
- ควรแจ้งมาตรการความปลอดภัยด้านสุขภาพให้ผู้รับบริการทราบ เช่น การทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ

### 13. ลายมือชื่อของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน