

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
ปีงบประมาณ 2548

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

2548

ธันวาคม 2548

ภาคผนวก 3 :
การพัฒนานวัตกรรม/การประยุกต์ IT
สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการ
ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ปีงบประมาณ 2548

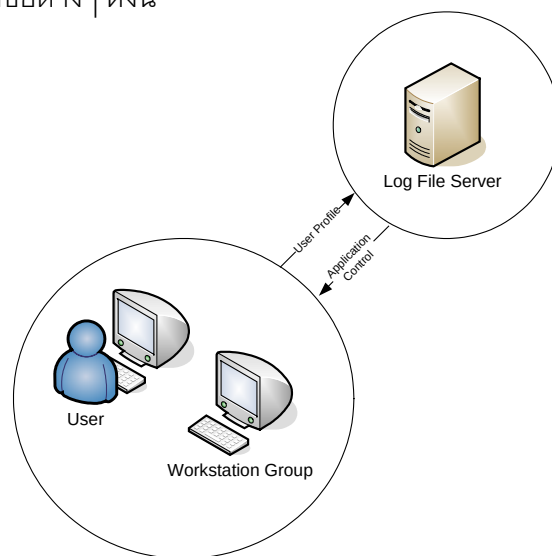
ระบบ log file

ระบบ log file เป็นระบบที่ใช้ความสามารถของระบบเครือข่าย ในการติดต่อสื่อสารระหว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์บริการ (Workstation) กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เพื่อทำหน้าที่ในเก็บข้อมูล และส่งข้อมูลไปยังคอมพิวเตอร์บริการ

จากแนวคิดดังกล่าว ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ได้พัฒนาระบบ log file เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน โดยได้ประยุกต์ใช้กับระบบงานย่อยต่างๆ ดังนี้

ระบบวิเคราะห์สถิติการให้บริการ Internet เพื่อการสืบค้น

ระบบงานจะสามารถจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของผู้ใช้ เช่น รหัสผู้ใช้ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ วันที่ และเวลาที่ให้บริการ เป็นต้น จากนั้นจึงนำข้อมูลดิบเหล่านี้มาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ รวมถึงแนวโน้มการให้บริการ เพื่อนำสารสนเทศเหล่านี้ไปปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานต่อไปในอนาคต



ระบบจัดสรรโควตาการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น

ระบบนี้จะนำสถิติการใช้งานของผู้ใช้บริการมาทำการคำนวณ เพื่อทำการหักลบจากโควตาการให้บริการที่ห้องสมุดกำหนดไว้ ทุกครั้งที่ผู้ใช้ขอใช้บริการโควตาก็จะถูกหักลบไปเรื่อย ๆ และเมื่อถูกหักลบจนหมด ผู้ใช้จะไม่สามารถ ใช้บริการได้จนกว่าจะมีการเพิ่มโควตาใหม่ ทั้งนี้เพื่อช่วยควบคุม การให้บริการของผู้ใช้ให้เหมาะสมกับจำนวนทรัพยากรที่มี เพื่อให้มีการใช้งานอย่างคุ้มค่าและทั่วถึง

ระบบปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอัตโนมัติ

ระบบนี้จะช่วยประหยัดเวลา และลดภาระในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากห้องสมุดมีเครื่องให้บริการจำนวนมาก เดิมเมื่อใกล้เวลาห้องสมุดปิดทำการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง สำหรับระบบนี้เมื่อใกล้ถึงเวลาปิดบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์จะส่งข้อความให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนปิดตัวเอง จากนั้นคอมพิวเตอร์จะปิดตัวเองโดยอัตโนมัติ ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด

ระบบเติมเงินด้วยคูปอง (PINCARD) สำหรับพิมพ์งานในห้องสมุด

เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการพิมพ์งานโดยใช้เครื่องพิมพ์ของห้องสมุด ซึ่งเดิมผู้ใช้บริการต้องมาซื้อโควตา ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบรรณารักษ์จะเป็นผู้เพิ่มโควตา พร้อมทั้งออกใบเสร็จให้ ซึ่งการให้บริการระบบเดิมผู้ใช้มักประสบปัญหาในช่วงที่บรรณารักษ์ไปพัก ไม่สามารถซื้อโควตาได้ ประกอบกับบรรณารักษ์ก็ต้องเสียเวลาในการเติมโควตา และพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ซึ่งมีจำนวนมากในแต่ละวัน

การพัฒนาระบบเติมเงินด้วยคูปอง (PINCARD) สามารถช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการให้บริการ บรรณารักษ์ไม่ต้องพิมพ์ใบเสร็จ และในช่วงพัก สามารถนำคูปองไปให้เจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนให้บริการได้ ผู้ใช้บริการสามารถเติมเงิน/โควตาการพิมพ์ด้วยตนเอง

ระบบเอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserves)

ระบบเอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserves) เป็นอีกหนึ่งบริการที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา ช่วยให้สามารถสำรองเอกสารประกอบการสอนได้หลากหลาย ทั้งบทความวารสาร ส่วนหนึ่งของหนังสือ (Book Chapter) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สื่อโสตทัศน์ แหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต (Internet resources) และ lecture notes เป็นต้น

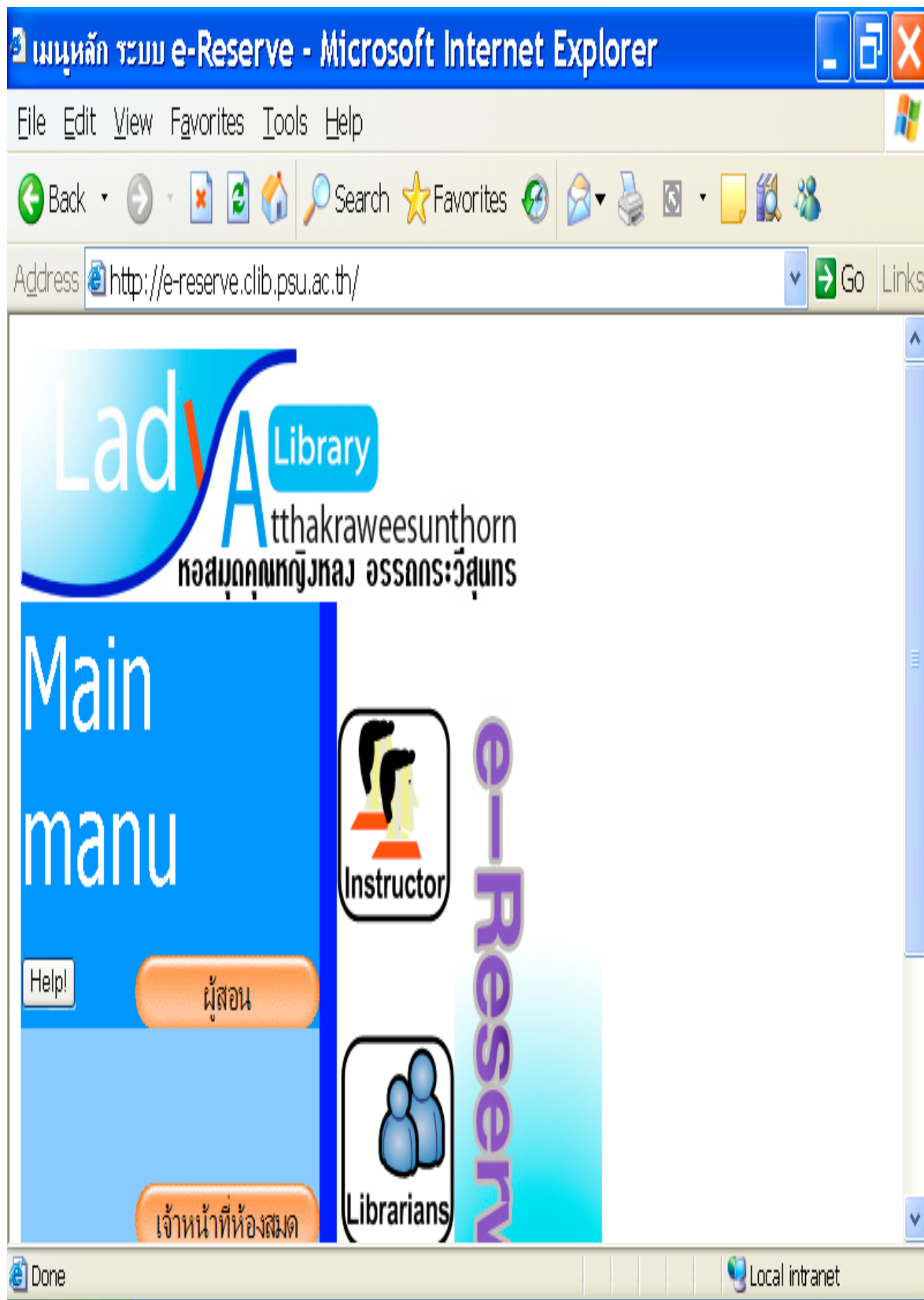
การใช้งานระบบ เอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserves)

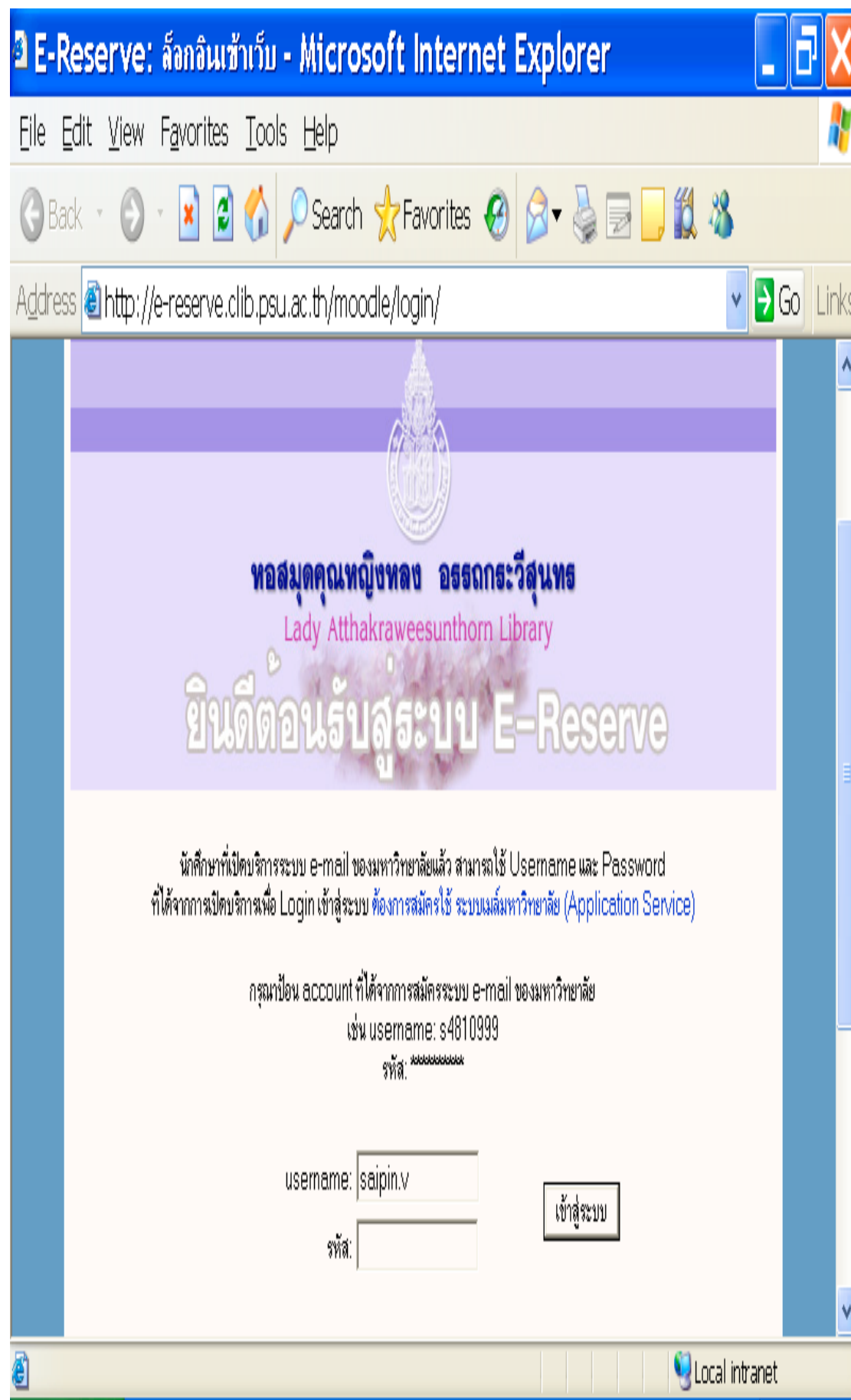
- อาจารย์ผู้สอนสามารถส่งคำขอผ่านระบบเครือข่ายได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- นักศึกษาสามารถเข้าใช้เอกสารผ่านระบบเครือข่ายตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และสามารถใช้ได้หลายคนพร้อมกัน
- ช่วยแก้ปัญหาเรื่องการหาเอกสารในห้องสมุดไม่พบ เนื่องจากมีผู้อื่นยืมไปใช้งาน หรือต้องรอคิว จนกว่าผู้อื่นนำมาคืน
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสาร

อาจารย์ที่สนใจจะสำรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบการสอนในวิชาของท่าน สามารถทดลองใช้งาน/หรือส่งคำขอผ่านระบบ E-Reserve ที่ Web site ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ [www.clib.psu.ac.th] ได้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สามารถดูคู่มือการใช้งานระบบได้ที่ web site ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ

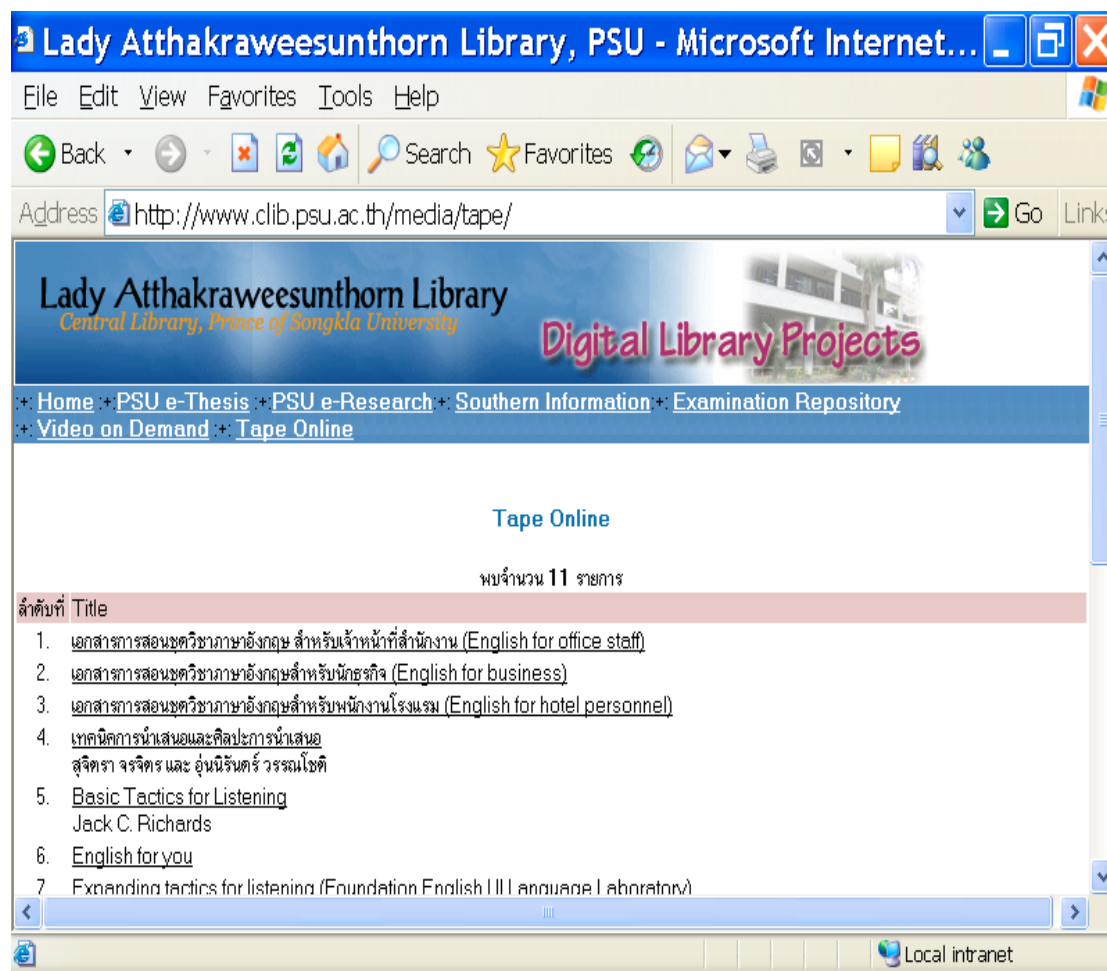
ในแต่ละปีการศึกษา อาจารย์ผู้สอนควรส่งคำขอไปที่ห้องสมุด อย่างน้อย 2 สัปดาห์ ก่อนเปิดภาคการศึกษา





เทปเสียงออนไลน์ (Tape Online)

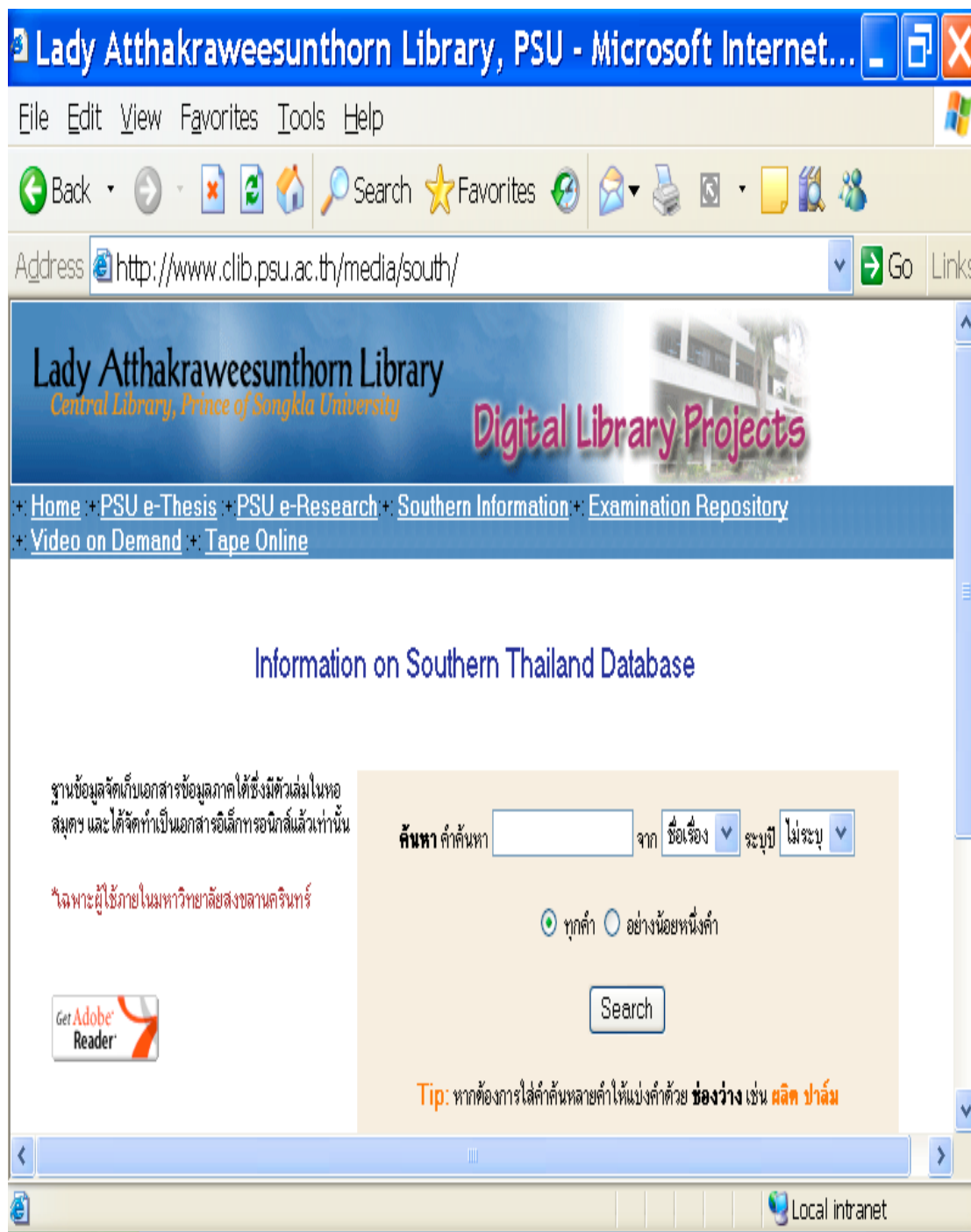
การจัดทำโครงการการเรียนรู้เทปเสียงแบบออนไลน์ (Tape online) ถือเป็นบริการรูปแบบใหม่ที่สามารถให้บริการเทปบันทึกเสียงผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Intranet) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ [www.clib.psu.ac.th] หรือ OPAC (Online Public Access Catalog) ของห้องสมุด การเพิ่มช่องทางการให้บริการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทุกคนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง เข้าถึง และใช้แหล่งความรู้อย่างอิสระผ่านระบบออนไลน์ เป็นระบบที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา (เข้าใช้ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง) สถานที่ (เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่โดยไม่ต้องเดินทางไปยืมที่ห้องสมุด) บุคคล (เข้าใช้ได้พร้อมกันโดยไม่จำกัดจำนวน) ที่สำคัญคือการให้บริการเทปเสียงในระบบออนไลน์จะไม่ประสบปัญหาเกี่ยวกับเส้นเทปยืด เส้นเทปเสื่อมคุณภาพจากการใช้งาน เส้นเทปพันติดเข้าไปในเครื่อง หลุด หรือฉีกขาด เป็นต้น รวมทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์สำหรับฟัง และสามารถลดกำลังคนในการให้บริการยืม - คืนเทปบันทึกเสียงด้วย

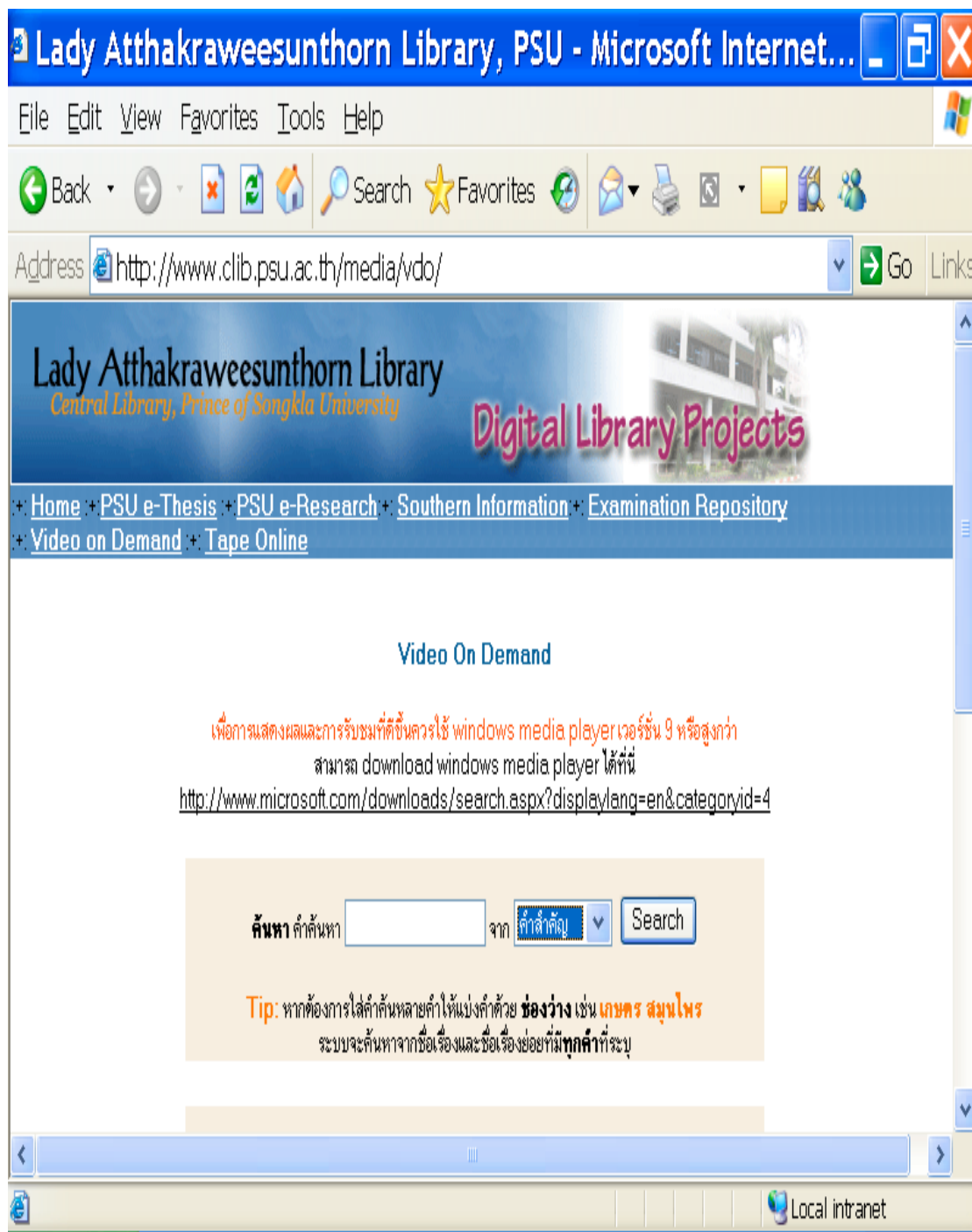


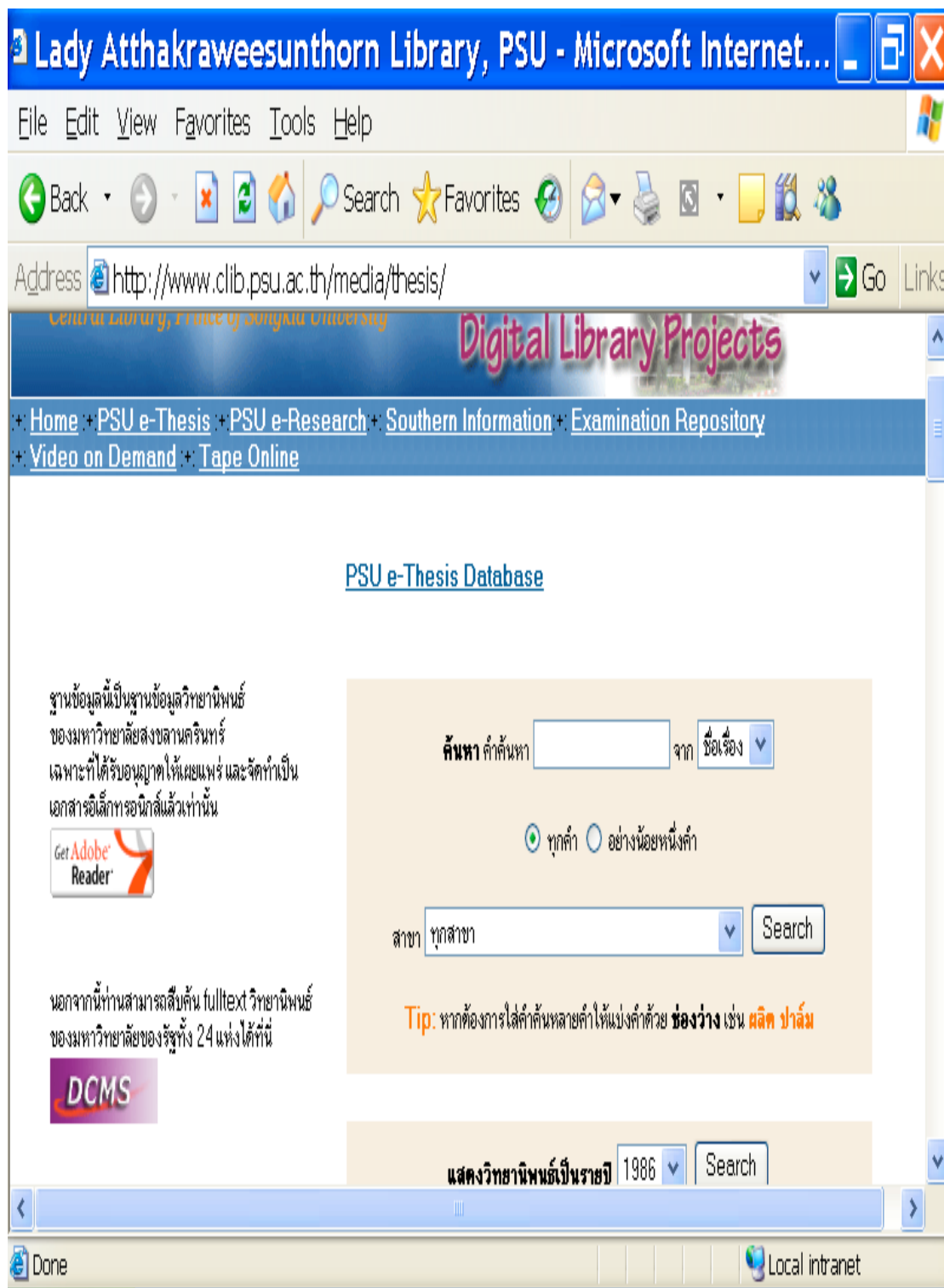
ระบบการสืบค้น (Search Engine) ฐานข้อมูลงานวิจัย มอ. / ข้อมูลภาคใต้/ วิทัศน์ตามอัครยาศัย/วิทยานิพนธ์ผ่าน web

ระบบการสืบค้น (Search Engine) จัดทำเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงเอกสารเนื้อหาเต็ม (Full text) ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นตามโครงการ Digital Library Project เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใช้ ชื่อผู้แต่ง (Author) คำสำคัญในชื่อเรื่อง (Title Keyword) และสามารถ limit ปีที่ต้องการค้นได้









ระบบ e-Office

การดำเนินงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ต้องประกอบด้วยภารกิจของทั้ง 3 กลุ่มงาน ซึ่งต้องปฏิบัติงานสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะกลุ่มงานธุรการถือเป็นหน่วยสนับสนุนที่สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอาคารสถานที่ การเงินและพัสดุ บุคลากร สารบรรณ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

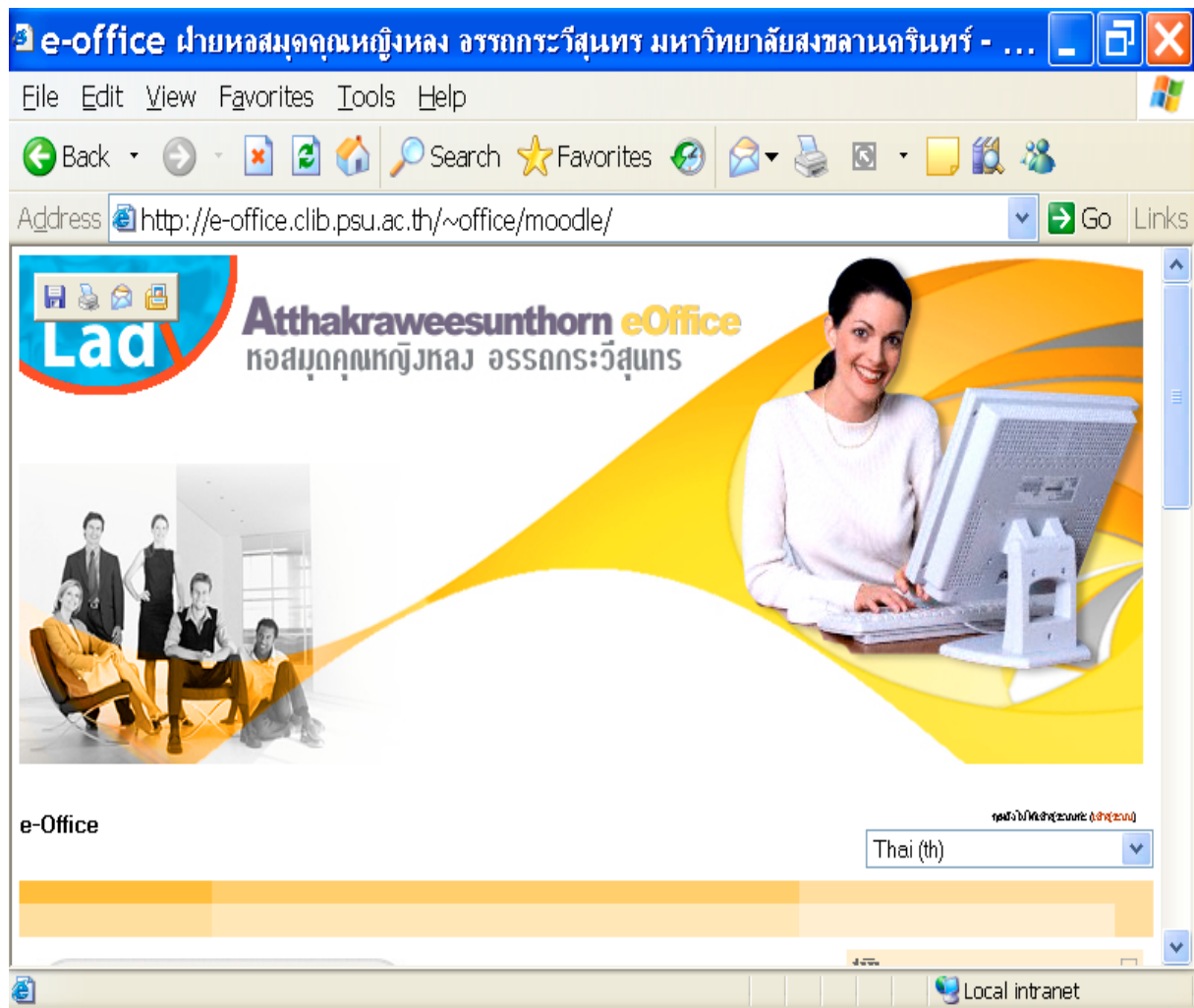
ในการดำเนินงานของกลุ่มงานธุรการ จะเกี่ยวข้องกับเอกสารสำคัญ ๆ ทั้งเอกสารเข้า และเอกสารออกจากหน่วยงานเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน แม้ว่าเอกสารส่วนหนึ่ง มหาวิทยาลัยได้จัดส่งให้ในรูปแบบ E-Document แล้วก็ตาม แต่ยังมีเอกสารอื่น ๆ อีกจำนวนมาก ประมาณ 7,000 เรื่อง/ปี เฉลี่ย 30 เรื่อง/วัน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และบุคลากร ซึ่งกลุ่มงานธุรการต้องบันทึกเสนอหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และสำเนาแจกจ่ายให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทั้งในด้านการทำสำเนา และค่ากระดาษ เพิ่มภาระให้บุคลากรที่ต้องเดินเวียนเอกสาร แทนที่จะนำเวลาไปช่วยงานด้านอื่น ๆ ประกอบกับฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีข้อจำกัดด้านอาคารสถานที่ บุคลากรแต่ละกลุ่มงานยังอยู่กระจัดกระจาย ทำให้การแจ้งเวียน การติดตามเอกสารค่อนข้างล่าช้าและเสียเวลา ที่สำคัญคือระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยากในการค้นหาเอกสารย้อนหลัง เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว และเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จึงพัฒนาระบบ e-Office ขึ้น

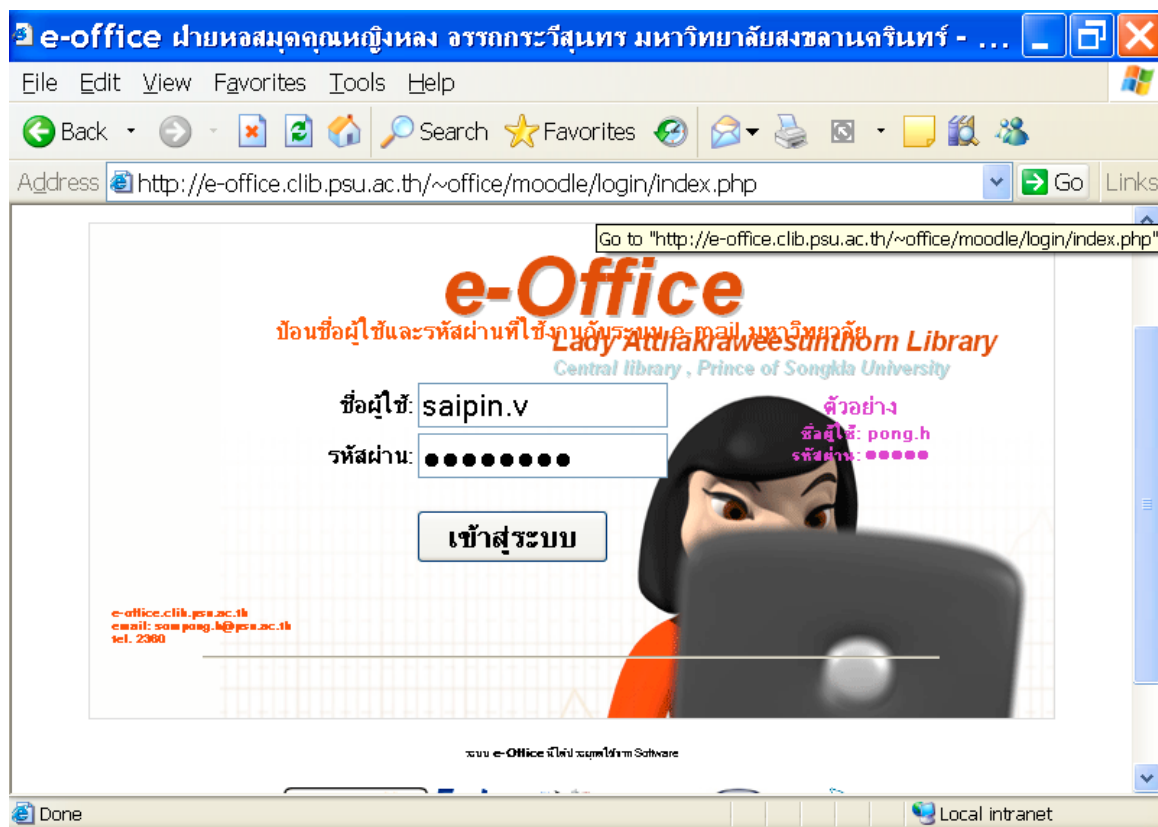
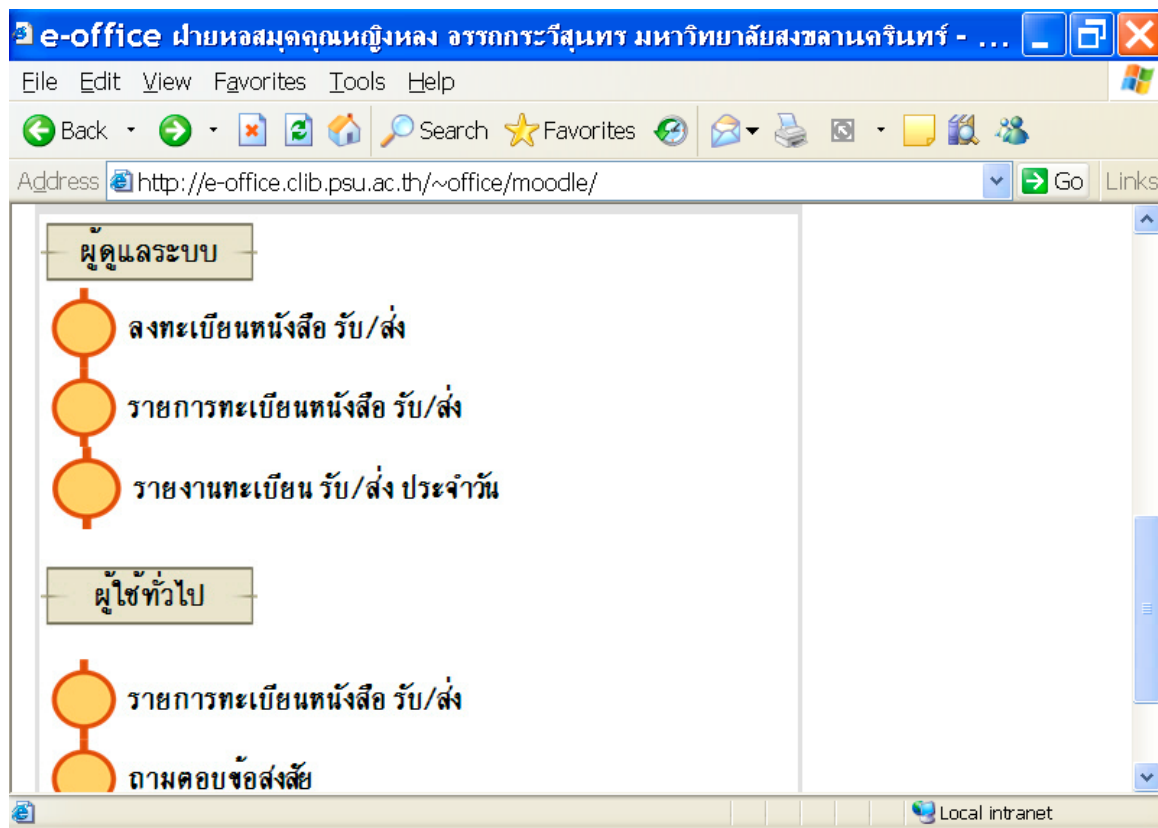
ระบบ e-Office เป็นระบบที่นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการพิมพ์และการแปลงเอกสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บในเซิร์ฟเวอร์ (Server) เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้กระบวนการจัดการเอกสาร และการติดต่อสื่อสารภายในห้องสมุดมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายดาย อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ e-office

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับรู้ รับทราบเอกสาร ข้อมูลข่าวสาร ได้พร้อม ๆ กันทันที ผ่านระบบเครือข่าย โดยไม่ต้องรอการเดินแจ้งเวียน/แจกจ่ายเอกสาร ทำให้การดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ทำได้รวดเร็วขึ้น การค้นหาเอกสารทำได้ครอบคลุมและง่ายดายสามารถเข้าถึงรายละเอียดของเอกสารได้มากขึ้น
2. ภาระงานการแจ้งเวียนและแจกจ่ายเอกสารลดน้อยลง ทำให้สามารถเกลี่ยบุคลากรไปช่วยเหลืองานอื่นได้
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสาร และค่ากระดาษ
4. ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ต้องมีภาระและเสียเวลาในการจัดเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็น

5. บุคลากรเปลี่ยนพฤติกรรมและวัฒนธรรมในการทำงาน จากการรอรับหรืออ่านเอกสารจากเจ้าหน้าที่เดินเอกสารเป็นการเข้าไปในระบบ e-Office เพื่ออ่านและนำเอกสารมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน
6. ใช้ความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

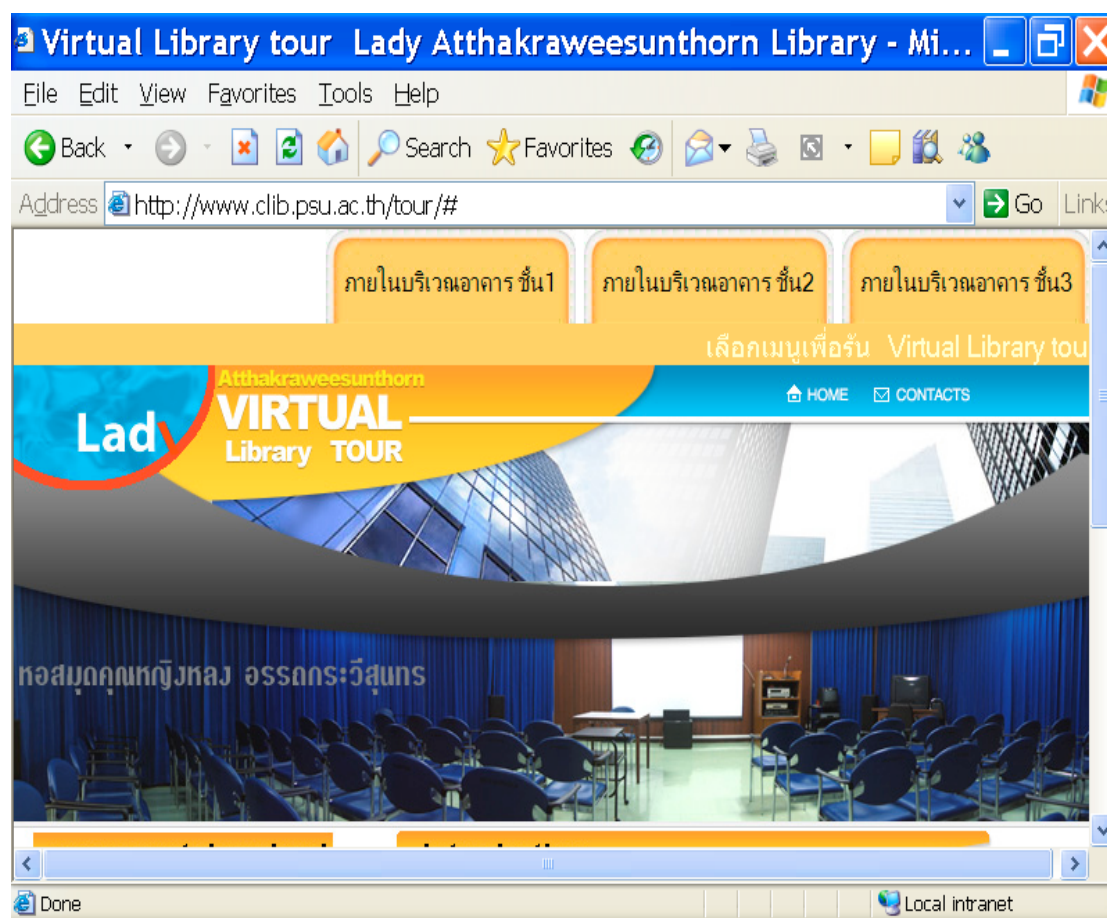




Virtual Library Tour

การพัฒนา virtual library tour เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และการนำชมห้องสมุดแบบระบบเดิม ซึ่งต้องนัดนักศึกษาไปที่ห้องสมุดตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด ซึ่งมักประสบปัญหาเรื่องช่วงเวลาว่างไม่ตรงกัน และต้องเข้าบรรณารักษ์ในการนำชมจำนวนมาก ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ สามารถรับการปฐมนิเทศ เยี่ยมชมห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย ได้ตลอดเวลา 24 ชม. พร้อมกันก็คนที่ได้ ที่สำคัญสามารถเลือกช่วงเวลาของตนเองว่าง รวมทั้งช่วยลดภาระงานให้กับบรรณารักษ์ ระบบ virtual tour สามารถแนะนำให้นักศึกษาเห็นภาพห้องสมุด โดยไม่ต้องเดินไปยังพื้นที่เหล่านั้นจริง ทั้งยังเป็นการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา สนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองได้

ในการจัดกิจกรรมดังกล่าว เดิมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ จะต้องแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ๆ ละไม่เกิน 60 คน สำหรับการปฐมนิเทศ 1 รอบ (ใช้เวลาประมาณ 30 นาที) และแบ่งนักศึกษากลุ่มละ 15 คน/บรรณารักษ์ 1 คน สำหรับการนำชม โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที/รอบ ในปีการศึกษา 2547 มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด จำนวน 1,700 คน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ต้องใช้บรรณารักษ้นำชมห้องสมุดมากกว่า 100 รอบ



การแปลงวิดีโอเทปเป็น วิดีโอซีดี

ห้องสมุดมีม้วนวิดีโอที่ผลิตแบบอะนาล็อก (analog) อยู่จำนวนหนึ่ง เมื่อมีการใช้งานไปนานๆ จะเสื่อมคุณภาพลงเรื่อยๆ อีกทั้งประสบปัญหาเรื่องเส้นเทปยืด ขาด ขึ้นรอยง่าย ม้วนเทปราคาแพง และต้องใช้กับเครื่องเล่นเฉพาะอย่าง ซึ่งปัจจุบันไม่ค่อยมีใครใช้ม้วนเทปเหล่านี้แล้ว เนื่องจากหาเครื่องเล่นเทปค่อนข้างยาก บริษัทไม่ผลิตเครื่องเหล่านี้จำหน่ายแล้ว ประกอบกับพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการบันทึกสื่อต่างๆ เป็นระบบดิจิทัล (digital) ทั้งสิ้น ห้องสมุดจึงมีแนวคิดจะแปลงม้วนวิดีโอที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่จะผลิตเพิ่มขึ้นในอนาคตให้อยู่ในรูปของดิจิทัลวิดีโอ โดยแปลงเป็นวิดีโอซีดี (video cd) ซึ่งคุณภาพดีกว่าแบบเดิม สามารถเก็บไว้ได้นานโดยไม่เสื่อมคุณภาพ และไม่มีปัญหาในเรื่องเส้นเทปยืด ขาด หรือขึ้นรา สะดวกในการใช้งานและการเก็บรักษา สามารถนำไปใช้กับเครื่องเล่นได้หลายชนิด ทั้งเครื่องเล่น VCD/ DVD หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ได้

การดำเนินการในลักษณะดังกล่าว เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในการใช้บริการ โดยมีแผ่น Video CD ที่มีคุณภาพ รวมทั้งช่วยประหยัดงบประมาณของห้องสมุดในการจัดซื้อแผ่น

Reference Services On Site

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ข่าวสารข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทุกคนจำเป็นต้องปรับตัวเองไปสู่จุดที่ไม่ใช่เพียงอาศัยความรู้จากที่เคยเรียนมา หรือความรู้ที่เคยเรียนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องเป็นผู้บริโภคความรู้ และมีการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

จากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของสารสนเทศ มีผลทำให้ความต้องการที่จะเข้าถึงสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอไป หากขาดซึ่งความรู้ และประสบการณ์ในการใช้สารสนเทศ การช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการมากที่สุดได้ด้วยตนเอง จึงเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ จำเป็นต้องมีบทบาทในการปลูกฝังให้มีการศึกษาค้นคว้า โดยการให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ (User Education) เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ และมีทักษะสารสนเทศ (Information Literacy Skill) รู้ และมีทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Literacy Skill) สามารถรู้วิธีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ (User Education) ในหลายรูปแบบ ทั้งการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ การให้คำปรึกษา การแนะนำ การสอน และการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งเดิมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดบริการดังกล่าวในลักษณะของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ภายในห้องสมุดเท่านั้น

เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในลักษณะของการให้บริการในเชิงรุก (Proactive) และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทั้งอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรตามคณะ/ภาควิชา การจัดบริการ Reference Services On Site โดยการจัดบรรณารักษ์ (Reference Librarian) ไปให้บริการตามคณะ/หน่วยงานทุกสัปดาห์ตามเวลาที่กำหนด ถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้มีผู้ใช้บริการมีทักษะสารสนเทศ ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนบริการที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดสรรไว้ให้ได้อย่างคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในการใช้บริการ
- 1.2 เพื่อให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ (user education) ได้อย่างทั่วถึง
- 1.3 เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุดอย่างคุ้มค่า

- 1.4 เพื่อเพิ่มความสัมพันธระหว่างห้องสมุดกับคณะ/ภาควิชาในอันที่จะร่วมมือกันส่งเสริม สนับสนุน การเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
- 1.5 เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการจากแนวรับ เป็นแนวรุก

ลักษณะการให้บริการ

จัดส่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarian)ตามคณะ/หน่วยงานที่ต้องการ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ โดยคณะ/หน่วยงาน จัดเตรียมสถานที่ (โต๊ะพร้อม Outlet ที่จะต่อ Network ให้) เฉพาะภาคการศึกษาปกติ ปีการศึกษา 2548

ในปีการศึกษา 2547 ได้จัดให้บริการที่คณะต่าง ๆ จำนวน 6 คณะ คือ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์ คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์

การประเมินผลการให้บริการ

ผู้บริหารของทุกคณะเห็นความจำเป็น และความสำคัญของบริการดังกล่าว ได้จัดเตรียมสถานที่ และผู้ประสานงานให้ แต่จะมีผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย ยกเว้นคณะวิทยาการจัดการ ที่มีลูกค้าพอสมควร อาจเป็นเพราะ เป็นช่วงที่บุคลากรกำลังทำค้นข้อมูลเพื่อทำวิจัย

โครงการ “เพื่อนตามตัวเล่ม”

เป็นอีกโครงการหนึ่งที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่หาหนังสือที่ชั้นไม่พบ โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะนำผู้ใช้บริการไปหาหนังสือด้วยกัน ในระหว่างที่ไปหาหนังสือ จะถือโอกาสแนะนำวิธีการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ/วิธีการค้นหาหนังสือที่ถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการด้วย เป็นการให้การศึกษาในเบื้องต้น แบบตัวต่อตัว

ขั้นตอนการให้บริการ

1. เมื่อผู้ใช้หาหนังสือที่ชั้นไม่พบ จะมาแจ้งที่เคาน์เตอร์ ยืม-คืน (มีป้ายเพื่อนช่วยหาหนังสือวางไว้ที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละวัน/ช่วงเวลา)
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อนตามตัวเล่มในวันนั้น ๆ ตรวจสอบรายการหนังสือที่ OPAC แล้วนำผู้ใช้ไปหาหนังสือที่ชั้นทันที พร้อมทั้งแนะนำวิธีค้นหาหนังสือที่ชั้นให้ผู้ใช้
3. ในกรณีที่ไม่มีพบตัวเล่ม ให้ผู้ใช้กลับมากรอรายละเอียดลงในแบบฟอร์มตามหาหนังสือที่เคาน์เตอร์อีกครั้ง พร้อมนัดผู้ใช้ ให้มาติดตาม หลังบ่าย 3 โมงของวันถัดไป
4. ผู้ให้บริการนำแบบฟอร์มเข้าแฟ้มที่เตรียมไว้ เพื่อดำเนินการต่อไป
5. กรณีที่เคาน์เตอร์ยืมคืน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่เพียง 1 คน ในขณะนั้น ขอให้ผู้ใช้ไปติดต่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อทำหน้าที่เพื่อนช่วยตามเล่มแทน

จากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2548 มีผู้ใช้บริการ จำนวน 79 ครั้ง

ภาคผนวก 2 :
ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
สารสนเทศและห้องสมุด			
1. การจัดการสารสนเทศ			
1.1 การจัดหาและการพัฒนาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์			
1.1.1 การศึกษาฐานข้อมูล E-Journal/Reference Database	ต.ค.47-ก.ย.48	- การขอ trial ฐานข้อมูล 12 ฐาน - เสนอให้บอกรับฐานข้อมูลใหม่ 2 ฐาน ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากไม่มีงบประมาณ	ปัญหา ไม่สามารถแยกสถิติการใช้ตามวิทยาเขต (ได้ประสานกับศูนย์คอมพิวเตอร์แล้ว แต่ ศูนย์คอมแจ้งว่ายังไม่สามารถพัฒนาได้ในขณะนี้)
1.1.2 การดาวน์โหลด E-Journal	ต.ค. 47-ก.ย. 48	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1.1.3 การแปลงสัญญาณภาพและเสียงจากรายการโทรทัศน์ลงแผ่น CD	48 – 49	ดำเนินการได้ 40 เรื่อง	
1.1.4 การแปลงสัญญาณเสียงจากเทปบันทึกเสียงเป็น Tape Online	48 – 49	ดำเนินการได้ 211 ตอน	
1.2 การพัฒนาฐานข้อมูล			
1.2.1 ฐานข้อมูล Master สื่อโสตทัศน์	ต.ค 47- ก.ย. 48	ทำฐานข้อมูล Master เสร็จเรียบร้อย	สถิติการใช้งาน ม.ค. – ก.ย. 48 จำนวน 6,464 ครั้ง
1.2.2 การพัฒนาระบบจัดการและสืบค้นฐานข้อมูล คลังข้อสอบเก่าผ่าน Web		พัฒนาเสร็จ เปิดใช้งาน 17 พ.ย. 47	

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
1.2.3 การพัฒนาฐานข้อมูลภาคใต้	2547 – 2548	พัฒนาได้ 277 รายการ จาก 428 รายการ คิดเป็นร้อยละ 64.72	มีปัญหาเรื่องการติดต่อขออนุญาตเจ้าของผลงาน เพื่อเผยแพร่
1.2.4 การ Scan หน้าสารบัญหนังสือภาษาต่างประเทศ	ต.ค. 47 – ก.ย. 48	ดำเนินการได้ 226 รายการ	
1.2.5 การ Scan หน้าสารบัญหนังสือภาษาไทย	พ.ย. 47 – ก.ย. 48	Scan หน้าสารบัญ จำนวน 305 รายการ Link หน้าสารบัญกับบรรณานุกรม จำนวน 132 รายการ	
1.2.6 สํารวจและปรับปรุงฐานข้อมูลห้องสมุดระเบียบ ข้อมูลวิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศ	ต.ค. 47 – ต.ค. 48	ดำเนินการเสร็จ	<u>ปัญหา</u> 1. ตัวเล่มวิทยานิพนธ์ไม่อยู่บนชั้น ต้องตรวจ สอบหลายครั้ง 2. การลงรายการวิทยานิพนธ์ของสถาบันอื่น ล่าช้า เนื่องจากต้องตรวจสอบข้อมูล โดย เฉพาะเขตข้อมูล 502
1.2.7 การปรับปรุงฐานข้อมูลห้องสมุด : ระเบียบข้อมูล วิทยานิพนธ์ไทย	ต.ค. 47 – ก.ย. 48	ดำเนินการเสร็จแล้ว มีข้อมูลทั้งหมด 1,246 รายการ	

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
1.2.8 การปรับปรุงฐานข้อมูล : ระเบียบข้อมูลบทความวารสาร	2547-2548	ตรวจสอบได้ 5,335 รายการ เหลืออีก 4,072 รายการ	<u>ปัญหา</u> 1. ข้อมูลการ Link บทความไปยังฐาน ข้อมูลบางส่วนไม่ถูกต้อง ได้แจ้ง โปรแกรมเมอร์ให้แก้ไขแล้ว
2. การบริการสารสนเทศ			
2.1 การให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ			
2.1.1 การปฐมนิเทศ	พ.ค. – มิ.ย. 48	จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ระหว่างเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2548 จำนวน 37 ครั้ง มีผู้เข้ารับการปฐมนิเทศ จำนวน 1,566 คน	กลุ่มงานบริการได้สำรวจความต้องการจัด อบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ จากนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 89.9) มีความ ต้องการอบรม
2.1.2 การอบรมภายในห้องสมุด	ต.ค 47 – ก.ย. 48	จัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศ ภายใน ห้องสมุดจำนวน 10 ครั้ง มีผู้เข้าอบรม 80 คน	จัดอบรมตามที่คณะร้องขอ จำนวน 2 ครั้ง มีผู้เข้าอบรม 289 คน และจัดอบรม ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (Road Show) จำนวน 5 ครั้ง มีผู้เข้าอบรม 25 คน
2.1.3 การอบรมภายนอกห้องสมุด	ต.ค. 47 – ก.ย. 48	จัดกิจกรรมอบรมภายนอกห้องสมุดทั้งสิ้น 7 ครั้ง มีผู้เข้าอบรม 314 คน	

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
2.1.4 การจัดทำสื่อเพื่อพัฒนา			
2.1.4.1 Virtual Library Tour	ต.ค.47 – ก.ย.48	มี Virtual Library Tour เผยแพร่บน เว็บไซต์ห้องสมุด สามารถดูได้จาก http://www.clib.psu.ac.th/tour	ฐานข้อมูลที่ยังไม่ได้พัฒนา Online Tutorial ได้แก่ ASCE, IOP, Nature, Springer Link, Grolier Online และ Matichon e-library
2.1.4.2 Online Tutorial	ต.ค.47 – ก.ย.48	มีการพัฒนา Online Tutorial จำนวน 4 ฐานข้อมูล คือ OPAC, ASP, CINAHL, Net Library	
2.1.4.3 การจัดทำ CAI	2547 – 2548	ขอยกเลิกไปก่อน เนื่องจากต้องศึกษา รูปแบบ และวิธีการที่เหมาะสม	
2.1.4.4 การจัดทำ Subject Guide	ต.ค.47 – ก.ย. 48	เผยแพร่ Subject Guide บนเว็บไซต์ห้อง สมุด www.clib.psu.ac.th/subjectguide 1 สาขาวิชาคือ สาขาเภสัชศาสตร์	
2.1.5 ปรับปรุงแผ่นพับสื่อทัศน	2548 – 2549	ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจากระบบห้อง สมุดอัตโนมัติยังไม่เสถียร	บรรณารักษ์บางส่วนยังไม่เข้าใจวิธีการทำ Subject Guide
2.2 บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ	ม.ค.47 – ก.ย. 48	ให้บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือทั้งสิ้น จำนวน 79 ครั้ง	

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
2.3 บริการสารสนเทศเลือกสรร (SDI)	พ.ค.47 – ก.ย.48	อยู่ระหว่างการศึกษ เอกสาร และคัดเลือกกลุ่มประชากรที่จะศึกษาความต้องการ	จำนวนผู้ใช้บริการ น้อยลง เนื่องจากมีการปรับปรุงห้องประชุมใหญ่ชั้น 3 เป็นพื้นที่ของคณะนิติศาสตร์ ทำให้มีที่นั่งอ่านน้อยลง
2.4 การส่งเสริมการใช้บริการ	ต.ค.47 – ก.ย.48	ได้ขยายเวลาการให้บริการ จำนวน 4 ครั้ง มีผู้เข้าใช้บริการ 24,791 คน ดังนี้ ระหว่างวันที่ 13-24 ธ.ค.47 มีผู้เข้าใช้ 5,107 คน ระหว่างวันที่ 7 ก.พ.-3 มี.ค.48 มีผู้เข้าใช้ 9,962 คน ระหว่างวันที่ 25 ก.ค.-5 ส.ค.48 มีผู้เข้าใช้ 6,597 คน ระหว่างวันที่ 19 ก.ย.-13 ต.ค.48 มีผู้เข้าใช้ 3,125 คน	
2.4.1 ขยายเวลาการให้บริการ	ต.ค.47 – ก.ย.48	(ข้อมูล ณ วันที่ 30 ก.ย.48) จัดนิทรรศการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้ e-book เม.ย. – พ.ค. 48 WebOPAC มิ.ย. – ก.ค. 48 การ Renew ส.ค. – ก.ย. 48	
2.4.2 การจัดนิทรรศการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ 2 เดือน/เรื่อง	ต.ค.47 – ก.ย.48	จัดกิจกรรม Reference Service on Site ในคณะที่ต้องการ จำนวน 7 คณะ	
2.5 บริการ Reference Service on Site	มี.ค. – ก.ย. 48		ผู้ใช้บริการบางคนจะค่อนข้างน้อย

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
2.6 บริการ E-Reserve	ส.ค.47 – ก.ย.48	พัฒนาเสร็จ เปิดใช้งาน ส.ค. 48	
เทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. การนำ IT มาใช้ในการดำเนินงาน			
1.1 การปรับปรุงระบบเครือข่าย			
1.1.1 ปรับปรุงระบบ Printer Server เพื่อป้องกันการโจมตีของไวรัส	ม.ค.48.– ก.พ.48	ยกเลิก	
1.1.2 การปรับปรุงระบบสำรองไฟเครือข่าย	ม.ค.48 –ก.พ.48	ยกเลิก รอโครงการของมหาวิทยาลัย	
1.2 Customer Information Service			
1.2.1 ระบบแจ้งกำหนดคืนอัตโนมัติผ่านโทรศัพท์มือถือ	พ.ย.47 – พ.ค.48	ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น แต่ยังไม่ได้พัฒนา เนื่องจากยังหา Solution ที่เหมาะสมไม่ได้	
1.3 พัฒนา Search Engine			
1.3.1 การพัฒนาระบบสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัย มอ. ข้อมูลภาคใต้/วิทยานิพนธ์ วิทยุทัศน์ตามอัธยาศัยผ่าน Web	ก.ย.47 – ธ.ค.47	พัฒนาเสร็จแล้ว	สถิติการเข้าใช้งานวิจัย มอ. (ส.ค.-ก.ย.48) 474 ครั้ง สถิติการเข้าใช้ข้อมูลภาคใต้ (ส.ค.-ก.ย.48) 167 ครั้ง สถิติการใช้ Video On Demand (มี.ค.-ก.ย.48) 2,320 ครั้ง สถิติการใช้วิทยานิพนธ์ 14,799 ครั้ง (มี.ค.-ก.ย.48)
1.4 พัฒนาระบบบริการ Internet Cafe			
1.4.1 การพัฒนาระบบการซื้อโควตาทำงานพิมพ์ โดยการเติมเงินด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์	เม.ย.48-พ.ค.48	พัฒนาเสร็จแล้ว	

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
1.4.2 การพัฒนาระบบจัดเก็บ log file การใช้บริการ Internet Café และกำหนดเวลาการใช้บริการของผู้ใช้	พ.ค.48-มิ.ย.48	พัฒนาเสร็จแล้ว	
การบริหารจัดการ			
1. การวิจัยสถาบัน			
1.1 การประชาสัมพันธ์	ต.ค.47 - ก.ย.48		
1.2 การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	พ.ค.48 – ก.ย.48	ดำเนินการ 1 ครั้ง	
1.3 ศึกษาการใช้หนังสือที่สั่งซื้อปี 2546 – 2547	พ.ค.48 – ธ.ค.48	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
1.4 การให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ	ม.ค.48-ก.ย.49	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
2. การพัฒนาบุคลากร			
2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
2.1.1 โครงการศึกษาดูงานด้านการจัดการและการให้บริการ สารสนเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหาร และดำเนินงาน ระบบประกันคุณภาพ	ต.ค. 47	ดำเนินการแล้ว 22-31 ต.ค. 47	
2.1.2 การวิจัยสถาบัน	มี.ค.48 – พ.ค.48	ดำเนินการแล้ว 26 พ.ค.48	
2.1.3 โครงการจิตบริการ	มี.ค.48 – พ.ค.48	ดำเนินการแล้ว 26-27 มี.ค.48	

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
2.1.4 โครงการการจัดการความรู้	มี.ค.48 – พ.ค.48	จัดอบรม 2 หลักสูตร - บรรณารักษ์นักจัดการความรู้ 16 ก.ค.48 - พัฒนาวิธีคิด พิธีตงาน สู่องค์กรเพื่อการเรียนรู้ 18 ส.ค. 48	มอบรางวัล เดือน ธ.ค. 48 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังไม่เสถียร
2.1.5 โครงการขวัญใจผู้ใช้บริการ	ม.ค.48 – ธ.ค.48	ดำเนินการแล้ว	
2.2 ทักษะเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ			
2.2.1 การลงรายการ USMARC/AACRII	พ.ย.48-ก.ย.48	ดำเนินการแล้ว 16 ส.ค.48	
2.2.2 การสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	พ.ย.48-ก.ย.48	ดำเนินการแล้ว 1 มิ.ย.48	
2.2.3 การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	พ.ย.48-ก.ย.48	ไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจากได้จัดโครงการอบรม สารสนเทศเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการ ระหว่าง 31 ม.ค. – 2 ก.พ.48 เนื้อหาหลักสูตร เหมือนกัน	
3. การประชาสัมพันธ์			
3.1 การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (Road Show)	ต.ค.47 – ก.ย.48	จัด 5 ครั้ง มีผู้เข้าร่วม 25 คน	
4. กิจกรรม 5 ส			
4.1 โครงการดาวเด่นกิจกรรม 5 ส หอสมุดคุณหญิงหลงฯ	พ.ย.47-ธ.ค.47	ดำเนินการแล้ว	
4.2 จัดบอร์ดกิจกรรม 5 ส	ก.ย.47-เม.ย.49	จัดบอร์ดกิจกรรม 5 ส ตามแผนงาน จำนวน 3 ครั้ง	

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
5. การปรับโครงสร้าง 5.1 การปรับโครงสร้างฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ การบริการวิชาการแก่สังคม 1. โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิ 2. การอบรมการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรแก่บุคคลภายนอก 3. โครงการศึกษานอกห้องเรียนกิจกรรมแล่นขบวน แล่นขบวน 4. การอบรมเรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับครูบรรณารักษ์ ในจังหวัดสงขลา	ต.ค.47- ก.ย.47-มิ.ย.48 มี.ค.48-มิ.ย.48 มิ.ย.-ก.ค.48 ส.ค. 48	สิ่งที่ดำเนินการแล้ว - จัดทำเอกสารการจัดตั้งสำนักทรัพยากรการเรียนรู้เสนอมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยจัดตั้งคณะทำงานเมื่อวันที่ 11 ต.ค. 48 ดำเนินการแล้ว มิ.ย.48 ไม่ได้อบรมเนื่องจากมีผู้เข้าร่วมน้อย ฉายภาพยนตร์ 3 เรื่อง ดำเนินการแล้ว	<u>ปัญหา</u> มหาวิทยาลัยยังหาข้อสรุปรูปแบบโครงสร้างที่เหมาะสมไม่ได้ มีผู้เข้าร่วม 25 คน

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 :
รายงานผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัด
ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

รายงานผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดหลัก (KPIs) ประจำปีงบประมาณ 2548

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ปัจจัยความสำเร็จ ของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ	ดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน	หน่วยนับ/เกณฑ์	Baseline		เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2548	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2548	ปัญหา/อุปสรรค	หมายเหตุ
			ปี 2546	ปี 2547				
ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	1. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีขึ้นไป 1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ 1.2 ความถูกต้องในการให้บริการ 1.3 ผู้ให้บริการ	มี (อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี) ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 85	มี/ผ่านเกณฑ์ 3.8	มี/ผ่านเกณฑ์ 3.9	มี/ผ่านเกณฑ์ 85 %	80.4% (4.02)		- ในปีงบประมาณ 2548 หอสมุดมีการทดลองใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบใหม่ ในช่วงทดลองระบบยังไม่เสถียร ส่งผลกระทบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก
	2. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการ	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	-	- ได้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ จำนวน 36 ครั้ง ซึ่งฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้นำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะมาแก้ไข/ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งการแจ้งโดยตรงและการติดประกาศที่บอร์ดเสียงสะท้อนกลับจากผู้ให้บริการ ให้ผู้ใช้โดยทั่วไปทราบ

ปัจจัยความสำเร็จ ของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ	ดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน	หน่วยนับ/เกณฑ์	Baseline		เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2548	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2548	ปัญหา/อุปสรรค	หมายเหตุ
			2546	2547				
ประสิทธิภาพ ในการสนับสนุน การเรียนการ สอนการวิจัย และการบริการ วิชาการ	3. ทรัพยากรสารสนเทศ							
	3.1 มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์/จำนวนการเข้าใช้เพิ่มขึ้น							
	3.1.1 จำนวน E-Journal	ชื่อเรื่อง	7,069	13,875	15,000	17,821		
	3.1.2 จำนวน E-Book	ชื่อเรื่อง	-	1,294	5,000	14,715		
	3.1.3 จำนวนการเข้าใช้ E-Journal	ครั้ง/เดือน	83,112	112,378	120,000	135,836		- ข้อมูลระหว่างเดือน ต.ค.47-ส.ค.48
	3.1.4 จำนวนการเข้าใช้ E-Book	ครั้ง/เดือน	-	-	2,000	216	- E-Book ของ Spring Link ยังไม่สามารถเก็บข้อมูลได้	- จำนวนการเข้าใช้ 2,602/ปี
	3.1.5 มีฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มของมอ.	ร้อยละของจำนวนวิทยานิพนธ์ในปีงบประมาณนั้น ๆ	283 รายการ	207 รายการ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 88.16	- วิทยานิพนธ์เข้ามาไม่แน่นอน มีเข้ามาปลายปีงบประมาณจำนวนมาก ไม่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด	- ดำเนินการได้ 417 ชื่อเรื่อง จากทั้งหมด 473 ชื่อเรื่อง
	3.1.6 มีฐานข้อมูลผลงานวิจัยบุคลากร	ร้อยละของจำนวนงานวิจัยในปีงบประมาณนั้น ๆ	337 รายการ	351 รายการ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 68.55	- ผลงานวิจัยที่ได้รับบางชื่อไม่สามารถจัดทำได้นื่องจากลิขสิทธิ์ และมีบางส่วนที่เข้ามาปลายปีงบประมาณ ต้องขออนุญาตจากเจ้าของ จึงทำให้การจัดทำล่าช้า	- ดำเนินการได้ 133 ชื่อเรื่อง จากทั้งหมด 194 ชื่อเรื่อง
	3.2 มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์		- บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 1,261 รายการ

ปัจจัยความสำเร็จ ของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ	ดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน	หน่วยนับ/เกณฑ์	Baseline		เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2548	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2548	ปัญหา/อุปสรรค	หมายเหตุ
			ปี 2546	ปี 2547				
	4. การจัดกิจกรรมส่งเสริม การใช้บริการ							
	4.1 จำนวนครั้งของการจัด กิจกรรมพัฒนาทักษะ สารสนเทศ (Information Literacy Skill) และทักษะ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Literacy Skill) ให้กับผู้ใช้ บริการ	ครั้ง/ปี	79	60	70	70	- นักศึกษายังไม่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ห้อง สมุดจัด	- มีผู้เข้าร่วม 2,312 คน
	4.2 จำนวนครั้งของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการ ใหม่ ๆ ในห้องสมุด	ครั้ง/ปี	98	143	150	251		
	5. การให้บริการของห้องสมุด							
	5.1 จำนวนชั่วโมงการเปิด ให้บริการ	ชั่วโมง/วัน	13	13	13	13		
	5.2 จำนวนผู้ใช้บริการ (บุคคล ภายนอก)	คน/ปี	28,537	23,702	20,000	23,470		

ปัจจัยความสำเร็จ ของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ	ดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน	หน่วยนับ/เกณฑ์	Baseline		เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2548	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2548	ปัญหา/อุปสรรค	หมายเหตุ
			ปี 2546	ปี 2547				
การจัดการ ทรัพยากรอย่างมี ประสิทธิภาพ	6. การจัดการที่มีประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผล							
	6.1 มีการประเมินผลตามแผน การดำเนินงาน	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1	2	2	2		
	6.2 มีการนำนวัตกรรมมาใช้ใน การบริหารจัดการและการ ให้บริการ	อย่างน้อย 1 นวัตกรรม/ปี	1	1	1	4	1. โครงการ Reference Service On Site 2. ระบบ PINCARD 3. Virtual Library Tour 4. เพื่อนตามตัวเล่ม	
	7. การพัฒนาและใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน							
	7.1 จำนวนกิจกรรมที่ใช้ เทคโนโลยีในการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น	จำนวนกิจกรรม	5	5	1	8	1. Tape Online 2. E-Reserve 3. Virtual Library Tour 4. PINCARD 5. Search Engine 6. E-Office 7. ระบบ log file 8. การแปลงภาพ/เสียง รายการโทรทัศน์ลงแผ่น CD	
	8. ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	มี	-	-	มี	มี		

ปัจจัยความสำเร็จ ของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ	ดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน	หน่วยนับ/เกณฑ์	Baseline		เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2548	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2548	ปัญหา/อุปสรรค	หมายเหตุ
			ปี 2546	ปี 2547				
ประสิทธิภาพ และสภาวะ ในการทำงาน	9. การพัฒนาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงาน							
	9.1 บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เปอร์เซ็นต์/ปี	86	100	100 เปอร์เซ็นต์	100 เปอร์เซ็นต์ (58 คน)		
	10. ความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน							
	10.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน	จำนวนกิจกรรม/ปี	1	1	1	12		
การวิจัยสถาบัน/ ผลงานวิชาการ	11. ผลงานวิจัยสถาบัน/ผลงานวิชาการ							
	11.1 มีจำนวนผลงานวิจัยสถาบัน	เรื่อง/ปี	2	1	2	1		
	11.2 มีจำนวนผลงานวิชาการ	เรื่อง/ปี	-	5	-	-		
	11.3 มีจำนวนผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการที่สามารถนำมาใช้พัฒนางานของฝ่าย	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ของผลงาน	70	90	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90		
การประกัน คุณภาพ	12. มีการประกันคุณภาพการดำเนินงาน							
	12.1 ผ่านการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในระดับดีขึ้น (3.5 ขึ้นไป)	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์ 3.9	มี/ผ่านเกณฑ์ 4.3	มี/ผ่านเกณฑ์	มี/ผ่านเกณฑ์		

ปัจจัยความสำเร็จ ของฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ	ดัชนีชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน	หน่วยนับ/เกณฑ์	Baseline		เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2548	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2548	ปัญหา/อุปสรรค	หมายเหตุ
			ปี 2546	ปี 2547				
การบริการ วิชาการแก่ชุมชน	13. การให้บริการทางวิชาการแก่ ชุมชน							
	13.1 จำนวนครั้ง/ปี	5 ครั้ง/ปี	57	51	5 ครั้ง/ปี	34 ครั้ง/ปี		- โครงการบริจาคหนังสือให้ กับโรงเรียนที่ประสบภัย สึนามิในจังหวัดพังงา - นิทรรศการ/ออกฐาน จำหน่ายหนังสือ 3 ครั้ง - อบรมเชิงปฏิบัติการ "กลยุทธ์การเข้าถึงและการ สืบค้นสารสนเทศผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้อง สมุด/สถาบัน/หน่วยงานใน จังหวัดสงขลา" - บริจาคหนังสือให้โรงเรียน ในถิ่นกันดาร โรงเรียนบ้าน คลองสง จ.ชุมพร 1 ครั้ง - แนะนำการใช้และเยี่ยมชม ห้องสมุด 16 ครั้ง จำนวน 352 คน - ฝึกงานนักศึกษา 2 ครั้ง - กิจกรรมแลกเปลี่ยน 10 ครั้ง
	13.2 ความพึงพอใจของผู้รับ บริการ	ร้อยละ 80	3.8	3.9	ร้อยละ 80	ร้อยละ 89.60		

ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2548

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2548

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมิน ปี 2548	หมายเหตุ
	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)	
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)	
สรุปผลการประเมินตนเองมาตรฐานที่ 2				ดีเยี่ยม (5)	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ 3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า 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		1,283:1	1,096 :1	ปรับปรุง (1)	
3.7 จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (ชื่อเรื่อง) 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	7,069	13,875	17,821	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)	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
3.9 จำนวนสารสนเทศที่แปลงให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Digital Project $\leq$ 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)	
สรุปผลการประเมินตนเองมาตรฐานที่ 3				ดีมาก (4)	
องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ	
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน 2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน 2.7.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและ การสร้างฐานข้อมูล (1) มีนโยบายและแผนในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการสร้างฐานข้อมูล (2) ปฏิบัติตามนโยบายและแผน (3) ประเมินผลการดำเนินงาน (4) นำผลการประเมินมาพัฒนา (5) ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการสร้างฐานข้อมูล	1.0	1.0	1.0		
รวม	3.6	4.0	4.2		

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ
	2546	2547	2548	
2.7.2 การบริการสารสนเทศ				
(1) มีแผนในการให้บริการ	0.8	1.0	1.0	
(2) ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้	0.8	0.8	1.0	
(3) ประเมินผลการให้บริการ	0.6	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ	0.6	0.8	0.8	
(5) ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	0.8	1.0	1.0	
รวม	3.6	4.6	4.8	
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2	3.6	4.3	4.5	
องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ
	2546	2547	2548	
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา				
3.4 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนานักศึกษา				
(1) มีแผนงานกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้านทักษะสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.0	1.0	1.0	
(2) จัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้บรรลุเป้าหมายตามแผนฯ	0.8	0.8	1.0	
(3) ประเมินผลการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	0.6	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการจัดกิจกรรม	0.8	0.8	0.8	
(5) ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการประเมิน	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.6	4.8	
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3	4.2	4.6	4.8	

**รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนอง มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต
มาตรฐานด้านการเรียนรู้ มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้**

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพทางการเรียน การสอน การวิจัย เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ส่งเสริมและสร้างนิสัยให้บัณฑิตมีความใฝ่รู้ และมีส่วนในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง ตามตัวบ่งชี้ 2.1 ดังนี้

เปิดให้บริการห้องสมุด และคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน โดยได้ขยายเวลาการให้บริการ จาก 22.30 น. จนถึง 24.00 น. ในช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์ จนกระทั่งสอบเสร็จ มีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 781,766 คน ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 239,992 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 และมีผู้ให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 41,821 ครั้ง (เมษายน - กันยายน 2548)

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า

สัดส่วนของค่าใช้จ่ายทั้งงบประมาณและงบดำเนินการ ที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่าเป็น 1,096 : 1 ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2547 เล็กน้อย ซึ่งมีสัดส่วน 1,283 : 1

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน

2.7.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการสร้างฐานข้อมูล

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศตามนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ [เอกสารหมายเลข 1] ซึ่งมีทั้งการจัดซื้อและการขอรับบริจาคในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท จะจัดสรรงบประมาณตามมติที่ประชุมคณะกรรมการห้องสมุดวิทยาเขตหาดใหญ่ [เอกสารหมายเลข 2] งบประมาณส่วนใหญ่ร้อยละ 75.72 จะใช้ในการจัดหาวารสาร ส่วนฐานข้อมูลซีดี-รอม ตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุ/Multimedia ร้อยละ 24.28

สำหรับสัดส่วนงบประมาณที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เทียบกับงบประมาณจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจัดสรรคิดเป็นร้อยละ 26.90 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 ร้อยละ 2.77

แม้ว่าอัตราส่วนงบประมาณที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จะเพิ่มจากปีงบประมาณ 2547 เพียงเล็กน้อยก็ตาม แต่ในส่วนของจำนวนสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มขึ้นเนื่องจากฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในรูปภาคี (Consortium) โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

จำนวน E-Journal จำนวน 17,821 ชื่อเรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 มากกว่าร้อยละ 28 และสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่ 15,000 ชื่อเรื่อง ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม สำหรับจำนวนการเข้าใช้ E-Journal กำหนดเป้าหมายไว้ที่ จำนวน 120,000 ครั้ง/เดือน แต่มีการเข้าใช้สูงถึง 135,836 ครั้ง/เดือน

จำนวน E-Book กำหนดเป้าหมายใน KPIs ไว้ที่จำนวน 5,000 ชื่อเรื่อง แต่สามารถจัดหาได้ในจำนวน 14,715 ชื่อเรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 มากกว่า 1000 เปอร์เซนต์ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม สำหรับจำนวนการเข้าใช้ E-Book กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 2,000 ครั้ง/เดือน แต่มีการเข้าใช้เพียง 216 ครั้ง/เดือน ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการยังไม่คุ้นเคย และชอบใช้ตัวเล่มมากกว่า ประกอบกับฐานข้อมูล E-Book ของ SpringerLink บริษัทยังไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลสถิติการใช้ในปีงบประมาณ 2548

ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มของ มอ. ดำเนินการได้จำนวน 417 ชื่อเรื่อง จากจำนวนที่ได้รับในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 473 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.16 สูงกว่า KPIs ที่กำหนดไว้ร้อยละ 60

ฐานข้อมูลผลงานวิจัยบุคลากร ดำเนินการได้จำนวน 133 ชื่อเรื่อง จากจำนวนที่ได้รับทั้งหมดในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 194 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 68.55 สูงกว่า KPIs ที่กำหนดไว้ร้อยละ 60

นอกจากนี้ยังได้พัฒนาฐานข้อมูลและทำรายการสืบค้นสารสนเทศประเภทอื่น ๆ ดังนี้
 ฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับภาคใต้ จำนวน 277 รายการ
 ดรรชนีวารสารภาษาไทย จำนวน 6,489 รายการ
 หน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ จำนวน 877 รายการ
 หน้าสารบัญตำราภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำนวน 531 รายการ
 ข้อสอบเก่า จำนวน 643 รายวิชา
 วิดีทัศน์ตามอัธยาศัย และเทปออนไลน์ จำนวน 92 รายการ

นอกเหนือจากความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังมีความร่วมมือในการพัฒนาฐานข้อมูล และ Digital Collection ร่วมกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 24 สถาบัน ตามโครงการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) และข้อมูลเอกสารฉบับเต็มวิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ประมาณ 33,525 รายการ

จุดอ่อน

1. งบประมาณที่ได้รับสำหรับจัดซื้อวัสดุการศึกษาเท่าเดิม ในขณะที่วัสดุการศึกษาประเภทวารสารมีแนวโน้มราคาเพิ่มขึ้นทุกปี
2. ตำราภาษาไทยเก่าและมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีการศึกษา
3. ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ ทำให้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่สามารถแปลงผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพื่อเผยแพร่ในรูปเอกสารฉบับเต็มได้ทั้งหมด
4. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนายังไม่แล้วเสร็จ ทำให้มีข้อมูลบางส่วนที่แสดงสถานภาพไม่ถูกต้อง
5. พื้นที่ห้องสมุดคับแคบ ให้บริการได้ไม่ทั่วถึง

จุดแข็ง

1. มีการพัฒนาบริการหลากหลายรูปแบบ ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ตามความต้องการ
2. มีเครื่องมือและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ
3. มีการทำงานเป็นทีม สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
4. จำนวนผู้ใช้บริการมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะการใช้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
5. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในส่วนของฐานข้อมูลดัชนีวารสาร สามารถ Link ไปยังชื่อวารสารได้ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
6. ผู้ใช้บริการในส่วนของอาจารย์ผู้สอน มีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร้อยละ 97 ทำให้สารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอนและการวิจัย
7. ผู้ใช้บริการมีโอกาสทดลองใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนการตัดสินใจซื้อ

โอกาส

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนงบประมาณ
2. สำนักพิมพ์จัดทำสารสนเทศประเภท E-Journal มากขึ้น ทำให้ห้องสมุดมีโอกาสเพิ่มจำนวนวารสารที่ให้บริการมากขึ้นทั้งในลักษณะการบอกรับแบบ Consortium และการจัดหาแบบ Open Access
3. บุคลากรห้องสมุดมีโอกาสได้รับการอบรม และเพิ่มทักษะในด้านข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

อุปสรรค

1. โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังไม่เสถียร ข้อมูลผิดพลาดบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการด้อยประสิทธิภาพ
2. สารสนเทศบางประเภท เช่น ข้อสอบเก่า ไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีบางคณะเท่านั้นที่มีนโยบายให้นำมาเผยแพร่
3. กระแสไฟฟ้าดับบ่อย ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของห้องสมุด

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. พัฒนาความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น ๆ ในรูปภาคี (Consortium) อย่างต่อเนื่องในการจัดหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
2. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการวารสาร เพื่อจัดหารวารสารสำหรับสาขาวิชาที่ขาดแคลน
3. โครงการความร่วมมือจัดทำสหบรรณานุกรม ระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
4. โครงการสำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

2.7.2 การบริการสารสนเทศ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดแผนงานบริการสารสนเทศเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในแผนปฏิบัติการ [เอกสารหมายเลข 3] รวมทั้ง ได้กำหนดแผนงานการส่งเสริมการใช้บริการ ทั้งแผนการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ แผนการประชาสัมพันธ์ และแผนการจัดนิทรรศการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ [เอกสารหมายเลข 4]

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินงานตามแผนดังนี้

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งภายในห้องสมุดและการ Road Show ตามคณะ/หน่วยงาน จำนวน 70 ครั้ง มีผู้เข้าร่วม จำนวน 2,312 คน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 เล็กน้อย นอกเหนือจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมีโอกาสศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามเวลาที่ต้องการ เนื่องจากฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง Online Tutorial สำหรับการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อีกจำนวน 4 ฐาน และจัดทำ Virtual Library Tour สำหรับการเยี่ยมชมห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายด้วยตนเอง ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการใหม่ ๆ ทุกช่องทาง รวมทั้งการไป Road Show ตามคณะ/หน่วยงาน จำนวน 251 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 จำนวน 101 ครั้ง

การขยายเวลาการให้บริการห้องสมุดจนถึง 24.00 น. ในช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์ จนกระทั่งสอบเสร็จ มีผู้เข้าใช้บริการในช่วงดังกล่าวประมาณ 24,791 คน รวมทั้งการจัดงานสัปดาห์ห้องสมุดในช่วง ม.อ.วิชาการ และการจัดนิทรรศการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 3 ครั้ง

สำหรับการให้บริการพื้นฐาน มีดังนี้ บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 239,992 รายการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 2,922 ครั้ง และบริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 1,261 ครั้ง

ในการดำเนินงานจะมีการประชุมผู้ให้บริการทุกคน เพื่อระดมสมองร่วมกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ [เอกสารหมายเลข 5] นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งชุมชนบรรณารักษ์นักบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มการจัดการความรู้ด้านการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อให้บรรณารักษ์ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ รวมทั้งช่วยลดปัญหาที่ผู้ให้บริการแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการไม่เท่ากัน

เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการทุกช่องทาง กล่าวคือ มีแบบแสดงความคิดเห็นไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของห้องสมุด ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการพูดคุยกับผู้ใช้อย่างตรง ได้นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้พยายามจัดบริการใหม่ ๆ เสริมเพื่อช่วยลดปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น จัดบริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ และบริการตามตัวเล่มหนังสือ ช่วยแก้ปัญหาที่ผู้ใช้หาหนังสือที่ชั้นไม่พบ ในส่วนของผู้ให้บริการได้จัดโครงการ ประกวดขวัญใจผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด เป็นการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีความตั้งใจและมีจิตสำนึกในการให้บริการมากขึ้น [เอกสารหมายเลข 6] ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ 2548 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) [เอกสารหมายเลข 7]

จุดอ่อน

1. ผู้ให้บริการแต่ละคน มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการไม่เท่ากัน แม้จะได้จัดหลักสูตรพัฒนาผู้ให้บริการแล้วก็ตาม
2. บรรณารักษ์ยังไม่ค่อยมีความรู้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องอุปกรณ์ IT ขัดข้อง
3. ในช่วงที่ทดลองใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีข้อผิดพลาดของโปรแกรมค่อนข้างมาก ทำให้บริการล่าช้า และผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืม-คืน เก่า ทำให้บริการล่าช้า

จุดแข็ง

1. บุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการห้องสมุด จึงได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกกลุ่มงานในการให้บริการ เช่น การจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม และการให้การศึกษากับผู้บริการ

2. สามารถจัดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด และบริการตอบคำถามได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ
3. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการร่วมคิดแก้ปัญหา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ
4. มีบริการที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ตามความต้องการ
5. มีการให้บริการเชิงรุก (Proactive) โดยเฉพาะในเรื่องการให้การศึกษากับผู้ใช้งาน การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการตอบคำถาม (Reference Service On Site)
6. มีการนำข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง

โอกาส

1. ผู้บริหารห้องสมุด ให้ความสำคัญ และสนับสนุนงานบริการห้องสมุดทุกด้าน
2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพร้อมทั้งทางด้านอุปกรณ์สารสนเทศและบุคลากร ช่วยให้การบริการสารสนเทศสะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อุปสรรค

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่มีเครื่องสำรองไฟเมื่อไฟฟ้าดับจะไม่สามารถให้บริการได้

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

จัดตั้งชุมชนปฏิบัติ เพื่อจัดการความรู้ด้านการให้บริการในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

จัดโครงการส่งเสริมการให้บริการ คือ โครงการยอมนักอ่าน โครงการท่านขอมาเราจัดให้

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา

3.4 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนานักศึกษา

การพัฒนาทักษะสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษา เป็นกิจกรรมหลักอย่างหนึ่ง จึงได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ [เอกสารหมายเลข 3] และแผนการให้การศึกษาผู้ให้ [เอกสารหมายเลข 4]

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ จำนวน 37 รอบ จัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายใน

ห้องสมุด จำนวน 10 รอบ จัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด ที่คณะ จำนวน 7 รอบ

การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ประชุม บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคในปีที่ผ่านมา เพื่อกำหนดรูปแบบของ กิจกรรมที่จะจัดในปีงบประมาณใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความต้องการในการอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์จากนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ [เอกสารหมายเลข 8] เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการ จัดกิจกรรม หลังการอบรมได้ให้ผู้เข้าอบรมประเมินผลการอบรมทุกครั้ง [เอกสารหมายเลข 9] เพื่อนำผล มาปรับปรุงการจัดกิจกรรมในปีต่อไป

จุดอ่อน

นักศึกษามีความสนใจกิจกรรมพัฒนาทักษะสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ห้องสมุดจัดน้อย แม้ว่าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้พยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบของการจัดกิจกรรมและ ได้ประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบแล้วก็ตาม ในปีงบประมาณ 2548 มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม 2,312 คน มากกว่าปีงบประมาณ 2547 จำนวน 98 คน

จุดแข็ง

1. บรรณารักษ์ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของกิจกรรมพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความร่วมมือในการแนะนำการใช้ห้องสมุด และเป็นวิทยากรสอนการสืบค้นข้อมูล จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. สามารถจัดอบรมการสืบค้นข้อมูลได้ทุกครั้งที่มีผู้ใช้บริการร้องขอ และสามารถจัดกิจกรรมได้ ทั้งในห้องสมุด และที่คณะ/ภาควิชา
3. มีบุคลากร IT ช่วยพัฒนาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการผ่านระบบ เครือข่าย เช่น การลงชื่อเข้าร่วมอบรมผ่านเว็บ
4. การนำ IT มาใช้ในการพัฒนากิจกรรม/บริการ เพื่อพัฒนานักศึกษา คือ Online Tutorial ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทุกฐานที่ห้องสมุดให้บริการ และ Virtual Library Tour

โอกาส

มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่ และบุคลากร สามารถจัดอบรมได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. การพัฒนาผู้ให้บริการ ให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงรูปแบบการจัดกิจกรรม เพื่อให้มีผู้สนใจเข้าอบรมมากขึ้น เช่น ร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนทุกวิชา และการให้รางวัลผู้เข้าอบรม

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	นโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
เอกสารหมายเลข 2	รายงานการประชุมคณะกรรมการห้องสมุดวิทยาเขตหาดใหญ่
เอกสารหมายเลข 3	แผนปฏิบัติการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปีงบประมาณ 2548
เอกสารหมายเลข 4	แผนการให้การศึกษาผู้ใช้ แผนงานประชาสัมพันธ์ แผนการจัดนิทรรศการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ
เอกสารหมายเลข 5	แนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ
เอกสารหมายเลข 6	โครงการประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ
เอกสารหมายเลข 7	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปี 2548
เอกสารหมายเลข 8	สรุปผลการศึกษาความต้องการในการอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
เอกสารหมายเลข 9	สรุปผลการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด สรุปผลการอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการวิจัยและงานสร้างสรรค์

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

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

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดแผนการวิจัยสถาบัน [เอกสารหมายเลข 1] และได้ดำเนินการตามแผน สำหรับงานวิจัยสถาบันที่ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ จำนวน 1 เรื่อง คือ พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ [เอกสารหมายเลข 2] นอกจากนั้น ยังมีงานสร้างสรรค์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินงานและการให้บริการ ดังนี้ (รายละเอียดในภาคผนวก 3)

ระบบจัดเก็บ log file การให้บริการ Internet Café และกำหนดเวลาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
ระบบการซื้อโควตางานพิมพ์โดยการเติมเงินด้วยตนเองผ่าน Web (PINCARD)
ระบบเอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserve)
ระบบ Tape Online
ระบบการสืบค้น (Search Engine) ฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลภาคใต้ วิทยานิพนธ์ และวิทยุทัศน์ตามอัธยาศัยผ่าน Web

ระบบ e-Office

ระบบ Virtual Library Tour

นอกจากนี้ได้จัดกิจกรรมหลายกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการวิจัยสถาบัน ปีงบประมาณ 2548 ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดทำวิจัยสถาบันของบุคลากร เช่น จัดอบรมสารสนเทศเพื่อการผลิตผลงานวิชาการของบุคลากร [เอกสารหมายเลข 3] อบรมเชิงปฏิบัติการ “การวิจัยสถาบัน” [เอกสารหมายเลข 4] จัดพี่เลี้ยงให้สำหรับผู้ประสงค์จัดทำผลงานวิชาการ

จุดอ่อน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ โดยเปิดบริการเฉลี่ยวันละ 13 ชั่วโมง ทำให้บุคลากรไม่มีเวลาที่จะสร้างผลงานวิชาการ

จุดแข็ง

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ บุคลากรส่วนใหญ่คุ้นเคยและมีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ

โอกาส

ผู้บริหารของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ให้ความสำคัญกับการทำผลงานทางวิชาการ และการวิจัยสถาบัน ให้อำนาจบุคลากรใช้เวลาราชการในการทำผลงาน ดังนี้ งานวิจัยที่ได้รับทุนภายในหน่วยงาน จำนวน 3.5 ชั่วโมง/สัปดาห์ งานวิจัยที่ได้รับทุนภายนอกหน่วยงาน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ งานเรียบเรียงบทความ งานพัฒนาสิ่งประดิษฐ์หรือสื่อต่าง ๆ จำนวน 3.5 ชั่วโมง/สัปดาห์ โดยที่สามารถนำมาคิดเป็น Load Unit ได้ [เอกสารหมายเลข 5]

บุคลากรคุ้นเคยกับแหล่งสารสนเทศ ทำให้สะดวกในการศึกษา ค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำผลงาน

อุปสรรค

บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดทักษะในการเขียนผลงานทางวิชาการ แม้ว่าจะมีการอบรม/ให้ความรู้แล้วก็ตาม

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. จัดทำแผนงานวิจัยสถาบัน
2. กำหนด KPIs ด้านการวิจัยสถาบัน
3. จัดระบบพี่เลี้ยงและมีการติดตามผล

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	แผนปฏิบัติการการวิจัยสถาบัน
เอกสารหมายเลข 2	พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เอกสารหมายเลข 3	โครงการอบรม สารสนเทศเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของบุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
เอกสารหมายเลข 4	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การวิจัยสถาบัน
เอกสารหมายเลข 5	มาตรฐานภาระงานของสำนักวิทยบริการ

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

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

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ
	2546	2547	2548	
องค์ประกอบที่ 5 บริการวิชาการแก่สังคม				
(1) มีนโยบายและแผนงานด้านบริการวิชาการ แก่สังคมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	0.8	1.0	1.0	
(2) ดำเนินงานให้บริการวิชาการตามที่ระบุในแผนฯ	1.0	1.0	1.0	
(3) ประเมินผลการบริการวิชาการทุกโครงการ	1.0	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการบริการวิชาการ	0.8	1.0	1.0	
(5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแผน บริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งการประเมินการ บริการวิชาการแก่สังคม	0.8	1.0	1.0	
รวม	4.4	4.8	4.8	
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5	4.4	4.8	4.8	

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินการให้บริการวิชาการแก่สังคมบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนดไว้ [เอกสารหมายเลข 1] ดังนี้

การเปิดบริการห้องสมุดตลอดทั้งปี โดยเฉพาะในช่วงเปิดภาคเรียน จะเปิดบริการทุกวัน โดยเฉลี่ย 13 ชั่วโมง ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมามีบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 23,470 คน และสมัครเป็นสมาชิกรายปีประเภทบุคคลภายนอก จำนวน 58 คน มีผู้ขอเข้าเยี่ยมชมห้องสมุด จำนวนทั้งสิ้น 352 คน จำแนกเป็นคนไทย 319 คน ชาวต่างประเทศ 33 คน ฝึกงานให้กับนักศึกษาสถาบันต่าง ๆ จำนวน 3 คน ใช้เวลาเฉลี่ย 8 สัปดาห์/คน จัดโครงการศึกษานอกห้องเรียน กิจกรรมแลหนั่ง-แลตน จำนวน 10 ครั้ง [เอกสารหมายเลข 2] นอกจากนี้ในช่วง ม.อ.วิชาการ ได้จัดงานสัปดาห์ห้องสมุดโดยมีกิจกรรมหลัก ๆ คือ นิทรรศการและการออกร้านจำหน่ายหนังสือ/สื่อการเรียนรู้ราคาถูก เปิดห้องสมุดสู่ชุมชน โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิ จำนวน 5 โรงเรียน เป็นจำนวนหนังสือทั้งสิ้น 4,394 เล่ม [เอกสารหมายเลข 3] และจากการประเมินผลโครงการดังกล่าวพบว่า โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเห็นว่าโครงการ

ดังกล่าวมีประโยชน์ต่อโรงเรียนโดยมีความพึงพอใจในระดับดีมาก (4.8) การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงาน ในจังหวัดสงขลา จำนวน 25 คน [เอกสารหมายเลข 4] จากผลการประเมินพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความ พึงพอใจในระดับดีมาก (เฉลี่ย 4.48)

จุดอ่อน

สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัดในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก ทำให้บริการ ไม่ทั่วถึง และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการหลักของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จุดแข็ง

บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีความพร้อมและให้ความร่วมมือในการให้บริการ และร่วม มือในการดำเนินโครงการบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี

โอกาส

มหาวิทยาลัยและหน่วยงานมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการวิชาการแก่สังคม และให้การ สนับสนุนเป็นอย่างดี

อุปสรรค

บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้ห้องสมุดยังขาดความรู้เรื่องการสืบค้นและการใช้ห้องสมุด มีการรื้อชั้น หนังสือเป็นภาระกับเจ้าหน้าที่ในการจัดชั้นเป็นอย่างมาก

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

จัดโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลแก่สมาชิกที่เป็นบุคคลภายนอก

จัดอบรมการเข้าเล่ม/การเย็บเล่มเอกสารให้ครูบรรณารักษ์ในจังหวัดสงขลา

จัดงานวันสัปดาห์ห้องสมุด และเปิดห้องสมุดสู่ชุมชนช่วง ม.อ.วิชาการ

จัดโครงการศึกษานอกห้องเรียน กิจกรรมแลหน้า-แลตน

จัดมุม Mini Self Access Learning Center ร่วมกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 2

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	แผนปฏิบัติการบริการวิชาการ
เอกสารหมายเลข 2	โครงการศึกษานอกห้องเรียน กิจกรรมแลหน้า-แลตน
เอกสารหมายเลข 3	โครงการบริจาคหนังสือให้กับห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา ที่ประสบภัยพิบัติจากคลื่นสึนามิ
เอกสารหมายเลข 4	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้น สารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงาน ในจังหวัดสงขลา

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

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

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดนโยบายและแผนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร [เอกสารหมายเลข 1] เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น การจัดนิทรรศการวันสำคัญทางศาสนาและประเพณีของไทย อาทิ วันเข้าพรรษา วันสารทเดือนสิบ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลากพระ กำหนดให้บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ แต่งกายด้วยผ้าไทย อย่างน้อย 1 ครั้ง/สัปดาห์ ส่งบุคลากรเข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย อีกทั้งให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ร่วมหล่อเทียนพรรษา ร่วมทำบุญทอดกฐิน และจัดวันทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	แผนปฏิบัติการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้					
7.1 ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องบ ดำเนินการทั้งหมด > 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)	
7.6 ร้อยละของเงินเฉลี่ยจ่ายสุทธิต่อรายรับจริงทั้งหมด 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)	
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)	
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)	
สรุปผลการประเมินตนเองมาตรฐานที่ 7				ดีมาก (4)	

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ
	2546	2547	2548	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน				
1.1 มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์				
(1) มีการกำหนดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	1.0	1.0	1.0	
(2) นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ จัดทำเป็น แผนกลยุทธ์เพื่อสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	1.0	1.0	1.0	
(3) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามรอบที่กำหนด	0.8	0.8	ยังไม่ถึงเวลา	
(4) บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	1.0	1.0	1.0	
(5) นำผลการทบทวนและข้อคิดเห็นของบุคลากรต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจมาพิจารณาปรับปรุงวิสัยทัศน์ และ พันธกิจทุกครั้ง	0.8	0.8	ยังไม่ถึงเวลา	
รวม	4.6	4.6	5.0	ดีเยี่ยม
1.2 นโยบายและแผน				
(1) มีการกำหนดนโยบายและแผนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	1.0	1.0	1.0	
(2) บุคลากรรับรู้ ปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบาย	0.8	1.0	1.0	
(3) ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุในแผนฯ	0.8	0.8	0.8	
(4) ประเมินผลการดำเนินงานระหว่างและเมื่อสิ้นสุดแผน	0.8	0.8	1.0	
(5) นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนฯ และการดำเนิน งาน	0.8	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.6	4.8	ดีเยี่ยม
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1	4.4	4.6	4.9	ดีเยี่ยม

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

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ
	2546	2547	2548	
7.3 บุคลากร				
(1) มีการสรรหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติ ที่สอดคล้องกับตำแหน่ง พันธกิจ และภารกิจ	1.0	1.0	1.0	
(2) ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจและภารกิจ อย่างมีประสิทธิภาพ	0.8	0.8	0.8	
(3) ประเมินบุคลากรและพิจารณาความดีความชอบ อย่างเป็นระบบ เปิดเผย และสอดคล้องกับภารกิจ ของตำแหน่ง	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาบุคลากรและ พัฒนาการปฏิบัติงาน	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและ ผู้ร่วมงาน	0.4	1.0	1.0	
รวม	3.8	4.4	4.4	
7.4 การพัฒนาบุคลากร				
(1) มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	1.0	1.0	1.0	
(2) ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุในแผนฯ	0.8	0.8	1.0	
(3) ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรทุกโครงการ/ กิจกรรมและประเมินคุณภาพ โดยภาพรวมทุกปี	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลประเมินฯ มาพัฒนาการพัฒนาบุคลากร	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเอง	0.8	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.4	4.6	

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			หมายเหตุ
	2546	2547	2548	
7.5 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ				
(1) มีแผนงานด้านระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับการบริหารของมหาวิทยาลัย	0.8	1.0	1.0	
(2) จัดระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับการบริหารจัดการ	0.6	0.8	1.0	
(3) ประเมินระบบข้อมูลและสารสนเทศตามรอบ ที่กำหนด	0.6	0.6	0.8	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาระบบข้อมูลและ สารสนเทศ	0.6	0.6	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการให้ ใช้และประเมินระบบ ข้อมูลและสารสนเทศ	0.4	0.6	0.8	
รวม	3.0	3.6	4.4	
7.6 กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ				
(1) มีนโยบาย แผนการดำเนินกิจกรรม 5 ส/กิจกรรม คุณภาพอื่น ๆ	0.8	1.0	1.0	
(2) จัดกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง	0.8	0.8	0.8	
(3) ประเมินกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาการจัดกิจกรรม 5 ส/ กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ	0.8	1.0	1.0	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5 ส/ กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ	0.8	1.0	1.0	
รวม	4.0	4.6	4.6	

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

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

- 1.1 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังคงใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจที่ได้กำหนดไว้ในปี 2543 เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนจุดเน้นจากการให้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิมเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศทุกประเภทผ่านระบบเครือข่าย โดยมีข้อจำกัดน้อยที่สุดทั้งด้านเวลา และสถานที่ [เอกสารหมายเลข 1] สำหรับกรอบแนวคิด ในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ยึดตามแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ [เอกสารหมายเลข 2] เน้นเรื่องหลัก ๆ 3 ด้าน คือ สารสนเทศและห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการ
 - 1.2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้แปลงแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติปีงบประมาณ 2548 โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม [เอกสารหมายเลข 3]
- ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ดำเนินงานบรรลุตามแผนงานทั้งในด้านการจัดการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการ และการบริการวิชาการแก่สังคม มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงาน [ภาคผนวก 2] และตาม KPIs [ภาคผนวก 1] ปีละ 2 ครั้ง โดยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และได้นำผลการประเมินในส่วนที่เป็นปัญหาอุปสรรคมาปรับปรุงและพัฒนาบางส่วน ปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ได้เสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา เช่น การของบประมาณสนับสนุนในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

บุคลากรมีศักยภาพ พร้อมทั้งจะเรียนรู้และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

โอกาส

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและสนับสนุนงบประมาณ

ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยปี พ.ศ. 2546 – 2549 เน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการวิจัยเป็นฐาน และเน้นการผลิตบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนนโยบายดังกล่าว

อุปสรรค

การจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่จัดสรรให้เท่าวงเงินที่เคยได้รับในปีงบประมาณที่ผ่านมา หรือบางครั้งน้อยกว่า/เพิ่มขึ้นจากเดิมเพียงเล็กน้อย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานเนื่องจากวัสดุการศึกษาประเภทวารสารและฐานข้อมูลมีราคาเพิ่มประมาณร้อยละ 10-13 ต่อปี

ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของห้องสมุดดิจิทัล

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

จัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2549 [เอกสารหมายเลข 4]

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

7.1 โครงสร้างและการดำเนินงานบริหาร

มีโครงสร้างองค์กรตามที่ กม.อนุมติ มีฐานะเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในการบริหารงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะขึ้นกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

การบริหารงานภายใน แบ่งเป็น 3 กลุ่มงานตามภารกิจคือ กลุ่มงานเทคนิค กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานธุรการ

จุดอ่อน

โครงสร้างการบริหารงานภายใน ยังไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ส่งผลให้บุคลากรที่มาปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้ากลุ่มงาน ยังไม่มีความก้าวหน้าในสายบริหาร

จุดแข็ง

มีการบริหารงานในแนวราบ บุคลากรมีส่วนร่วม

โอกาส

-

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. จัดทำโครงการจัดตั้งสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ เสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา

7.2 ผู้บริหาร

การสรรหาหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการโดยคณะกรรมการสรรหา โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธาน บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการสรรหา มีประกาศภายในกำหนดวาระของผู้บริหารห้องสมุด คือ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีวาระ 4 ปี ส่วนหัวหน้ากลุ่มงาน มีวาระ 2 ปี มีการบริหารงานตามพันธกิจ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีดัชนีชี้วัดหลัก (KPIs) กำกับ [ภาคผนวก 1]

ในปีงบประมาณ 2548 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และหัวหน้ากลุ่มงานตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) ใช้วิธีการประเมินแบบ 360 องศา [เอกสารหมายเลข 5] ในรูปของคณะกรรมการ รวมทั้งมีการประเมินเพื่อพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา ปีละ 2 ครั้ง ตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบสำหรับข้าราชการสาย ข ค

จุดอ่อน

ยังไม่มีระเบียบรองรับการดำรงตำแหน่งเป็นวาระของผู้บริหารห้องสมุด ทั้งในส่วนของหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และหัวหน้ากลุ่มงาน ทำให้ไม่มีความก้าวหน้าในสายบริหาร ส่งผลให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงหาผู้ที่จะมาปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวค่อนข้างยาก

จุดแข็ง

การกำหนดวาระในการดำรงตำแหน่งของหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และหัวหน้ากลุ่มงาน ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสหมุนเวียนมาช่วยพัฒนาห้องสมุด

โอกาส

-

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

-

7.3 บุคลากร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีการสรรหาบุคลากรโดยกำหนดคุณสมบัติ คุณสมบัติ และความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการสรรหา/คัดเลือก

บุคลากรปฏิบัติงานตามขอบเขตภารกิจและมาตรฐานภาระงานของกลุ่มงาน และตามข้อตกลงเกี่ยวกับการะงานรายบุคคล มีการทบทวนและเกลี่ยบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงานในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ยังมีการหมุนเวียนบุคลากรจากทุกกลุ่มงานให้ปฏิบัติหน้าที่ในการนำทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น และการให้บริการผู้ใช้ในจุดต่าง ๆ ทำให้บุคลากรได้ศึกษาและเรียนรู้งาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามสายงานและวิชาชีพ ในปีงบประมาณ 2548 ได้ดำเนินการคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเฉพาะรายเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยตามหน้าที่และความรับผิดชอบของงานอย่างโปร่งใส มีแผนในการส่งเสริมและพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร [เอกสารหมายเลข 6] การจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ

มีการติดตาม/ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ และตามดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ปีละ 2 ครั้ง ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกเหนือจากการประเมินเพื่อพิจารณาความดีความชอบตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนดแล้ว ยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามข้อตกลงภาระงานในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและตัวแทนซึ่งผ่านการคัดเลือกจากบุคลากรทุกกลุ่มงาน [เอกสารหมายเลข 5]

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

มีการจัดทำมาตรฐานภาระงานของทุกกลุ่มงาน และจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับการะงานรายบุคคล มีการหมุนเวียน และเกลี่ยบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงานในแต่ละช่วงเวลา

บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนา ทั้งในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานและระบบการประเมิน

บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

โอกาส

บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการกำหนดตำแหน่งชำนาญการสำหรับบรรณารักษ์ และพนักงานห้องสมุด

บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้งานและพัฒนาตนเองจากการหมุนเวียนงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

-

7.4 การพัฒนาบุคลากร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ [เอกสารหมายเลข 7] โดยกำหนดดัชนีชี้วัดให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างน้อย 1 ครั้ง/คน/ปี [ภาคผนวก 1]

ปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนดไว้ จำนวน 8 โครงการ ในจำนวนนี้เป็นโครงการที่จัดร่วมกับสำนักวิทยบริการ จำนวน 2 โครงการ และมีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 31 ครั้ง หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 22 ครั้ง [เอกสารหมายเลข 8] บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี เป็นไปตาม KPIs ที่กำหนด

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเอง โดยการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรทุก 2 ปี และสรุปผลจากการสำรวจนำมาพิจารณาเพื่อผนวกกับความต้องการของหน่วยงาน จัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร

มีการประเมินและสรุปผลการอบรม [เอกสารหมายเลข 9] เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนางานและปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร และมีการจัดเก็บข้อมูลการพัฒนาบุคลากรทุกคน เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาตนเอง และเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ

ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร

โอกาส

มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างชัดเจน

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

แผนพัฒนาบุคลากรปีงบประมาณ 2549

7.5 ระบบข้อมูลสารสนเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย ในการบริหารจัดการ ทั้งในส่วนของระบบบริหารบุคคล (DSS Personel) ระบบการจัดการเอกสาร (E-Document) และระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชี

นอกเหนือจากระบบที่ใช้ของมหาวิทยาลัยแล้ว ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังได้ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องใช้ในการบริหารจัดการ และร่วมพัฒนากับศูนย์คอมพิวเตอร์ ทั้งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ และข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ในส่วนของคุณข้อมูลสารสนเทศที่ยังไม่ได้พัฒนาระบบรองรับ ได้จัดเก็บข้อมูลและสถิติที่สำคัญซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการตัดสินใจ และการบริหารจัดการไว้บนระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

ผู้บริหารห้องสมุดให้ความสำคัญ และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงาน

โอกาส

มีบุคลากร IT ที่จะช่วยพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

7.6 กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ดำเนินกิจกรรม 5 ส ตามแผนงาน [เอกสารหมายเลข 10] โดยมีคณะกรรมการ 5 ส เป็นผู้รับผิดชอบ และบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

ในปีงบประมาณ 2548 ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญ และร่วมทำกิจกรรม 5 ส ดังนี้

บุคลากรร่วมทำกิจกรรม 5 ส ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ เวลา 16.00 – 16.30 น

จัดบอร์ดกิจกรรม 5 ส จำนวน 3 ครั้ง

โครงการดาวเด่นกิจกรรม 5 ส [เอกสารหมายเลข 11]

รวมทั้งการประสานงานและดำเนินกิจกรรม 5 ส ตามแผนปฏิบัติการกิจกรรม 5 ส ร่วมกับสำนักงานอธิการบดี และรับการตรวจเยี่ยม จำนวน 1 ครั้ง

เพื่อให้การดำเนินงาน 5 ส มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปีงบประมาณ 2548 คณะกรรมการ 5 ส ได้ไปศึกษาดูงานการทำกิจกรรม 5 ส จากคณะแพทยศาสตร์ ได้นำแนวคิดและวิธีการทำกิจกรรม 5 ส มาปรับปรุงและพัฒนา

จุดอ่อน

บุคลากรบางส่วนยังไม่ได้ทำกิจกรรม 5 ส จนเป็นปกติวิสัย

จุดแข็ง

ผู้บริหารห้องสมุดให้ความสำคัญในการทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

โอกาส

การทำกิจกรรม 5 ส ร่วมกับสำนักงานอธิการบดี ทำให้บุคลากรทั้งสองหน่วยงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์เกี่ยวกับการทำกิจกรรม 5ส และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

จัดกิจกรรมส่งเสริมและรณรงค์การทำกิจกรรม 5 ส ทุกวันศุกร์ และการจัดบอร์ดกิจกรรม 5 ส

7.7 ความปลอดภัย

ความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มีความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน [เอกสารหมายเลข 12] มีกิจกรรมต่าง ๆ หลายกิจกรรม เช่น ตรวจสภาพความพร้อมการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงทุก 2 เดือน ทำความสะอาดเครื่องกรองน้ำ และขวดน้ำดื่มทุกสัปดาห์ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจความเรียบร้อยภายในอาคารทุกวัน เป็นต้น มีบริการรับฝากของ และมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจคนเข้าออกตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ สำหรับในส่วนของหนังสือและสิ่งพิมพ์ มีการติดเทปแม่เหล็กป้องกันการถูกขโมย และมีการจัดบันทึกถึงความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในห้องสมุดทุกครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมา มีความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น 15 ครั้ง

จุดอ่อน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศโดยเปิดให้บริการค่อนข้างดี เฉลี่ยวันละ 13 ชั่วโมง มีผู้ใช้บริการประมาณ 2,000 คน/วัน ทำให้การเฝ้าระวังถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้แต่ละคนทำได้ไม่ทั่วถึง ประกอบกับไม่มียามประจำที่ห้องสมุด

จุดแข็ง

ห้องสมุดมีทางเข้าและออกทางเดียว ทำให้การรักษาความปลอดภัยทำได้ง่ายขึ้น

โอกาส

-

อุปสรรค

การปรับปรุง/ต่อเติมห้องประชุมชั้น 3 อาคาร 2 ของหอสมุดเป็นห้องเรียนของคณะนิติศาสตร์ ทำให้เกิดมลพิษทางเสียง ฝุ่น อันตรายจากวัสดุร่วงหล่น และท่อน้ำ/หลังคารั่ว ส่งผลกระทบกับบุคลากร และผู้ให้บริการ

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

จัดทำแผนด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน

ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้ให้บริการระมัดระวังทรัพย์สินของตนเอง

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

การจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้นำผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมาเป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณรายจ่าย รวมทั้งได้แจ้งเวียนบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้เสนอแนะและแจ้งความต้องการ โดยหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ หัวหน้ากลุ่มงาน ร่วมพิจารณาและกลั่นกรอง วางแผนกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับพันธกิจของหอสมุด

ปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้รับจัดสรรเงินเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานรวมทุกประเภทเป็นเงินทั้งสิ้น 39.81 ล้านบาท ประกอบด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน 25.97 ล้านบาท เงินงบประมาณงบรายจ่ายอื่นของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นเงินสนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัย 1.63 แสนบาท [เอกสารหมายเลข 13] เงินรายได้มหาวิทยาลัย 11.49 ล้านบาท [เอกสารหมายเลข 14] เงินรายได้สำนักวิทยบริการโครงการพัฒนาบุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ 8.01 หมื่นบาท และได้ขออนุมัติเงินเพิ่มเติมสำหรับการต่ออายุวารสารและฐานข้อมูล ซึ่งมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนเงินรายได้สระสมวิทยาเขตหาดใหญ่ 2.10 ล้านบาท [เอกสารหมายเลข 15] ในส่วนของงบประมาณสำหรับจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้รับจัดสรรทั้งสิ้น 21.83 ล้านบาท มีคณะกรรมการห้องสมุดวิทยาเขตหาดใหญ่ ประกอบด้วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธาน รองคณบดีคณะต่าง ๆ ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์ สุขภาพ คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ประชุมเพื่อจัดสรรและกำหนดนโยบายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท [เอกสารหมายเลข 16] โดยได้จัดสรรให้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ 15.78 ล้านบาท ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ 6.05 ล้านบาท

การใช้จ่ายเงินในปีงบประมาณ 2548 เป็นไปตามแผนและสอดคล้องกับพันธกิจของห้องสมุดฯ โดยใช้จ่ายเงินสำหรับเงินเดือนและค่าจ้าง (รวมฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ) ร้อยละ 39.02 ค่าวัสดุทรัพยากรสารสนเทศร้อยละ 45.18 ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุสำนักงานร้อยละ 8.03 ค่าครุภัณฑ์ร้อยละ 2.35 ได้รายงานข้อมูลการใช้จ่ายเงินแก่ผู้บริหารและบุคลากร โดยการจัดเก็บไว้ในระบบ intranet ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินตามแผนและภารกิจ รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในการวางแผนของงบประมาณในปีต่อไป ในการดำเนินงาน มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนางานเกี่ยวกับการบันทึกบัญชี การออกไปเสิร์ฟรับเงิน การทำทะเบียนเงินยืมทตรงจ่าย จัดทำโปรแกรมฐานข้อมูลค่าตอบแทน มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่ายและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง ออกใบเสิร์ฟรับเงินทุกครั้งเมื่อมีรายการรับเงิน และจัดทำรายงานเงินยืมทตรงจ่าย รายงานเงินคงเหลือประจำวัน มีการตรวจสอบตัวเงิน โดยคณะกรรมการเก็บรักษาเงินสดของหอสมุดฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญและสนับสนุนจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามภารกิจและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
เอกสารหมายเลข 2	แผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ
เอกสารหมายเลข 3	แผนปฏิบัติการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปีงบประมาณ 2548
เอกสารหมายเลข 4	แผนปฏิบัติการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปีงบประมาณ 2549
เอกสารหมายเลข 5	คำสั่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ 14/2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ประจำปี 2548
เอกสารหมายเลข 6	แผนปฏิบัติการการวิจัยสถาบัน
เอกสารหมายเลข 7	แผนพัฒนาบุคลากร

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 8	รายงานการพัฒนาบุคลากร ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปีงบประมาณ 2548
เอกสารหมายเลข 9	สรุปการประเมินผลโครงการอบรม
เอกสารหมายเลข 10	แผนปฏิบัติการกิจกรรม 5 ส
เอกสารหมายเลข 11	โครงการดาวเด่นกิจกรรม 5 ส
เอกสารหมายเลข 12	แผนปฏิบัติการความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน
เอกสารหมายเลข 13	งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2548
เอกสารหมายเลข 14	งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2548
เอกสารหมายเลข 15	งบประมาณเงินรายได้สละสลวยวิทยาสหวิทยาเขตหาดใหญ่ ปี 2548
เอกสารหมายเลข 16	รายงานการประชุมคณะกรรมการห้องสมุดวิทยาสหวิทยาเขตหาดใหญ่

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้ ตัวบ่งชี้ 8.2 จำนวนโครงการที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้	1	2	6		

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้กำหนดนโยบายและแผนงานด้านความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชนภาคใต้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ลักษณะงานที่ปฏิบัติบางส่วนมีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

ในปีงบประมาณ 2548 ได้เปิดบริการห้องสมุดให้กับชุมชน เฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน มีประชาชนจากภายนอกมาใช้บริการ จำนวน 23,470 คน จัดโครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิ ในจังหวัดพังงา จำนวน 5 แห่ง [เอกสารหมายเลข 1] บริจาคหนังสือมือสองให้ห้องสมุดโรงเรียนบ้านคลองสง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพรเขต 2 [เอกสารหมายเลข 2] จัดโครงการศึกษานอกห้องเรียน กิจกรรมเล่านิทาน-เลตเตน จำนวน 10 ครั้ง [เอกสารหมายเลข 3] ร่วมจัดกิจกรรมในงาน มอ.วิชาการ ดังนี้ เปิดห้องสมุดสู่ชุมชน โดยเปิดห้องสมุดให้ประชาชนเข้าใช้ฟรี จัด Virtual Library Tour จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องกลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงานในจังหวัดสงขลา [เอกสารหมายเลข 4] นอกจากนี้ได้จัดงานนิทรรศการจำหน่ายหนังสือและสื่อการเรียนรู้ราคาถูก จากสำนักพิมพ์ร้านค้าต่าง ๆ ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ช่วยเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับสังคมและชุมชนภาคใต้

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	โครงการบริจาคหนังสือให้กับห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ประสบภัยพิบัติจากคลื่นสึนามิ
เอกสารหมายเลข 2	เอกสารการบริจาคหนังสือให้ห้องสมุดโรงเรียนบ้านคลองสง จ.ชุมพร
เอกสารหมายเลข 3	โครงการศึกษานอกห้องเรียน กิจกรรมเล่านั่ง-เลาเตน
เอกสารหมายเลข 4	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงานในจังหวัดสงขลา

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมิน ปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์ ตัวบ่งชี้					
9.3 จำนวนชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมชมห้องสมุด	56	80	33		
9.7 จำนวนบุคลากรห้องสมุดที่ไปต่างประเทศ	2	7	1		

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้มีนโยบายและแผนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ แต่ในฐานะที่เป็นหอสมุดกลาง ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และเป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศในภาคใต้ จึงมีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และใช้บริการ

ในปีงบประมาณ 2548 มีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จำนวน 33 คน และบุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ จำนวน 1 คน

มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายใน

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	งบประมาณ			ผลการประเมิน ปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน ตัวบ่งชี้ 10.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 1) ร้อยละของหน่วยงานภายในที่มีระบบและกลไกประกันคุณภาพภายใน $\leq 50\%$ = 1 คะแนน $> 50-60\%$ = 2 คะแนน $> 60-80\%$ = 3 คะแนน $> 80-90\%$ = 4 คะแนน $> 90\%$ = 5 คะแนน	100	100	100	ดีเยี่ยม (5) ดีเยี่ยม (5)	
2) งบประมาณสำหรับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในต่อบุคลากรทั้งหมด	-	-	-	-	
10.2 ประสิทธิภาพของการประเมินคุณภาพภายใน 1) ผลการประเมินตามองค์ประกอบ ≤ 2.5 = 1 คะแนน (ไม่ผ่านการรับรอง) $> 2.5-3.0$ = 2 คะแนน (รับรองแต่ต้องปรับปรุง) $> 3.0-4.0$ = 3 คะแนน (รับรองระดับดี) $> 4.0-4.5$ = 4 คะแนน (รับรองระดับดีมาก) > 4.5 = 5 คะแนน (รับรองระดับดีเยี่ยม) 2) ผลการประเมินตามมาตรฐาน ≤ 2.5 = 1 คะแนน (ไม่ผ่านการรับรอง) $> 2.5-3.0$ = 2 คะแนน (รับรองแต่ต้องปรับปรุง) $> 3.0-4.0$ = 3 คะแนน (รับรองระดับดี) $> 4.0-4.5$ = 4 คะแนน (รับรองระดับดีมาก) > 4.5 = 5 คะแนน (รับรองระดับดีเยี่ยม)	3.9	4.3	4.6	ดีเยี่ยม ดีเยี่ยม	

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

รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายใน
มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายใน

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินการให้มีระบบและกลไกการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตามตัวบ่งชี้ 10.1 ผลการประเมินตามองค์ประกอบอยู่ที่ 4.6 รับรองระดับดีเยี่ยม และผลการประเมินตามมาตรฐานอยู่ที่ 4.6 รับรองระดับดีเยี่ยม

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้พัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพภายในตามกระบวนการ PDCA-P อย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดนโยบายคุณภาพ [เอกสารหมายเลข 1]

แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ [เอกสารหมายเลข 2] กำหนดองค์ประกอบตามพันธกิจและภารกิจ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบ มีการพัฒนาระบบการทำงานและบริหารความเสี่ยง [เอกสารหมายเลข 3] มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม ดังนี้

ประเมินจากผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามและประเมินจากแผนปฏิบัติงาน KPIs ปีละ 2 ครั้ง คือ 31 มีนาคม และ 30 กันยายน และข้อตกลงตามภาระงาน (TOR) ซึ่งในปีงบประมาณ 2548 ได้ประเมินจำนวน 1 ครั้ง

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง

นำข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้บริการมาพิจารณาทุก 3 เดือน [เอกสารหมายเลข 4]

การประเมินตนเองตามรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีละ 1 ครั้ง

การประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง

นำผลการประเมินที่เป็นจุดอ่อนและข้อเสนอแนะ มาจัดทำแผนพัฒนา และกำหนดผู้รับผิดชอบ [เอกสารหมายเลข 5] ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มีการทบทวน และวิเคราะห์ขั้นตอนและปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ [เอกสารหมายเลข 6] ในปีงบประมาณ 2548 ได้ปรับเปลี่ยนและตัวชี้วัดบางตัวให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น คือ

ปรับระดับความพึงพอใจของผู้บริการ จากร้อยละ 70 ในปีงบประมาณ 2547 เป็นร้อยละ 85 จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการจากระดับ 4 เป็น 4.25 และการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก จาก >90 ครั้ง/ปี เป็น 150 ครั้ง/ปี รวมทั้งได้ปรับแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จากเดิมซึ่งเป็นความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม มาเป็นความพึงพอใจบริการแต่ละด้าน [เอกสารหมายเลข 7] เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการประเมินใน 3 ประเด็นหลัก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ และผู้ให้บริการ

ปัญหา อุปสรรคที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม จะเสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณา เช่น เรื่องงบประมาณ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เก่า เป็นต้น

จากผลการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว ทำให้ผลการประเมินตนเองในปีงบประมาณ 2548 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 ในทุกองค์ประกอบ และผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

บุคลากรมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของระบบประกันคุณภาพ และพยายามพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานตามวงจร PDCA-Par อย่างต่อเนื่อง

โอกาส

-

อุปสรรค

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ ส่วนใหญ่กำหนดสำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการเรียน การสอน ไม่สามารถนำมาใช้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนได้

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

แผนปฏิบัติการคุณภาพ ปี 2549

นำจุดอ่อน และข้อเสนอแนะ จากการประเมินคุณภาพปีงบประมาณ 2548 มากำหนดแผนพัฒนา และผู้รับผิดชอบ

เอกสารอ้างอิง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
เอกสารหมายเลข 1	นโยบายคุณภาพของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
เอกสารหมายเลข 2	แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
เอกสารหมายเลข 3	รายงานการควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2548
เอกสารหมายเลข 4	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากผู้ให้บริการ
เอกสารหมายเลข 5	จุดอ่อนจากการประเมินฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ปีงบประมาณ 2547
เอกสารหมายเลข 6	แนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ

ข้อมูลเบื้องต้นของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ข้อมูลเบื้องต้นของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ความเป็นมา

หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในสมัย นพ.สวัสดิ์ สกุลไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516 – 2518) ที่ต้องการรวมห้องสมุดคณะต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกัน เป็นหอสมุดกลางเพียงแห่งเดียว โดยใช้ชื่อว่าหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้บริจาคที่ดินเพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตัวอาคารสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5,108.59 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 800 ที่นั่ง จัดเก็บหนังสือได้ประมาณ 1 ล้านเล่ม เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 มีฐานะเป็นงานหอสมุดกลางสังกัดกองบริการการศึกษา 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 เพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน หลังจากวิเคราะห์ระบบ ได้ทดลองจัดองค์กรภายในใหม่เป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานธุรการ จากนั้นได้เริ่มทดลองปฏิบัติงานตามโครงสร้างภายในใหม่ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2543 จนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

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

วิสัยทัศน์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่ทันสมัยสมบูรณ์แบบ และเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทโดยไม่จำกัดเวลา และแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางสารสนเทศท้องถิ่น อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับประเทศ

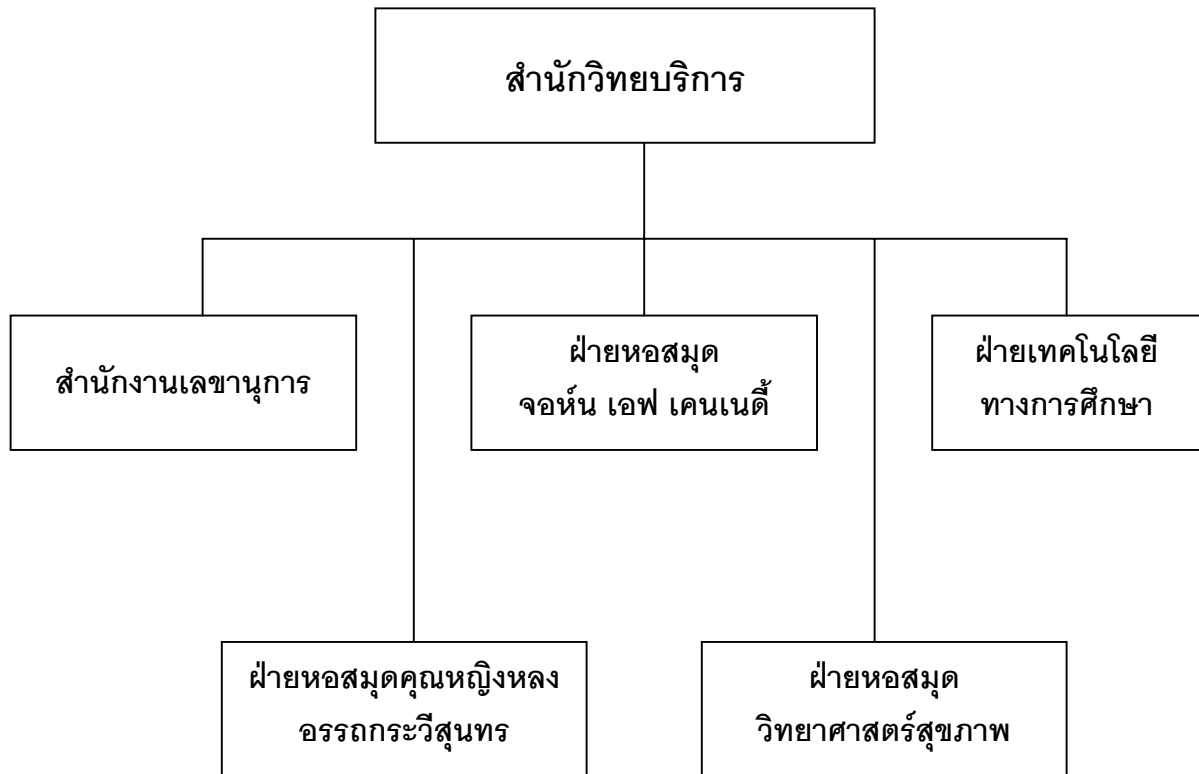
พันธกิจ

- 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) มีกิจกรรม และบริการบนพื้นฐานของการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามศักยภาพ และความสนใจเฉพาะบุคคล และเป็นแหล่งบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

โครงสร้างส่วนราชการ

ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีฐานะเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี แต่การทำงานโดยพฤตินัยเป็นอิสระต่อกัน

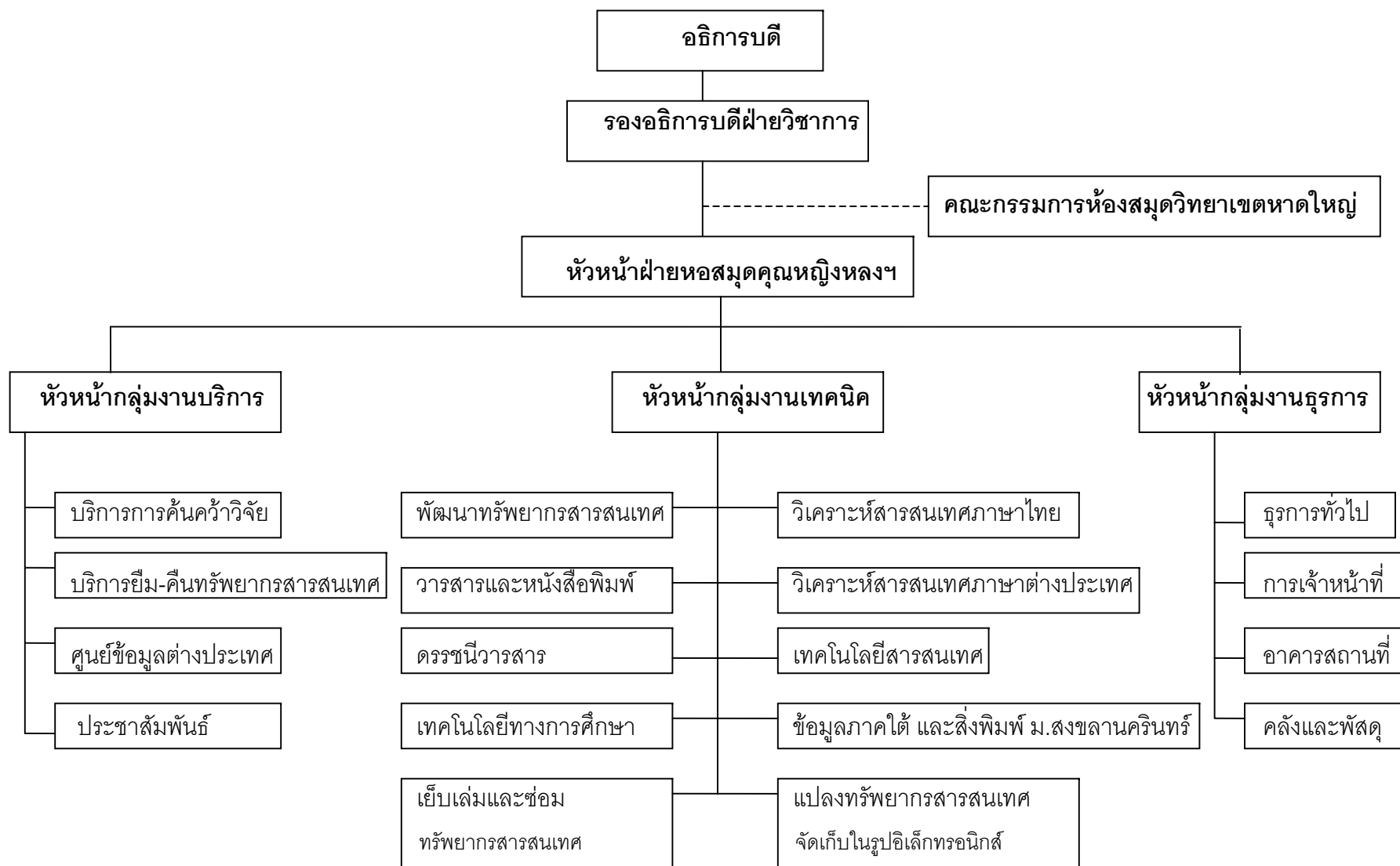
แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการ



โครงสร้างการบริหาร

การบริหารงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และมีหัวหน้ากลุ่มงาน 3 กลุ่มงาน คือ หัวหน้ากลุ่มงานบริการ หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค และหัวหน้ากลุ่มงานธุรการ เป็นผู้บริหารงานภายใน

แผนภูมิการบริหารงานฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มาตรฐานที่ 1, 2, 3 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการเรียนรู้ มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้เปิดให้บริการห้องสมุด เพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน ในช่วงปกติเปิดบริการถึง 22.30 น. ช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์ จนกระทั่งสอบเสร็จเปิดบริการถึง 24.00 น. มีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 781,766 คน มีการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 239,992 ครั้ง รวมทั้งให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ จำนวน 83 เครื่อง มีผู้ให้บริการ จำนวน 41,821 ครั้ง (เมษายน – กันยายน 2548)

นอกเหนือจากผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดแล้ว ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดบริการให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทั้งการค้นสารสนเทศผ่านระบบ OPAC – Online Public Access Catalog การค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การค้นข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจาก Inhouse Database ซึ่งห้องสมุดได้พัฒนาขึ้นตามโครงการ Digital Library Project ประกอบด้วย ข้อมูลภาคใต้ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อสอบเก่า วิทยุทัศน์ เทปบันทึกเสียง และเอกสารสำรอง

เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังคงเน้นรูปแบบและกระบวนการให้บริการในเชิงรุก ทั้งในเรื่องการแจ้งข่าวสาร/กิจกรรม/บริการใหม่ ๆ แก่ผู้ใช้บริการผ่านสื่อทุกช่องทาง จำนวน 251 ครั้ง สูงกว่า KPIs ที่กำหนดไว้ 150 ครั้ง โดยเฉพาะการไป Road Show ตามคณะ/หน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User Education) ในหลายลักษณะตามความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดในลักษณะการ Road Show ตามคณะ/หน่วยงาน จำนวน 70 ครั้ง รวมทั้งได้จัดทำ Online Tutorial แนะนำการใช้ฐานข้อมูลและจัดทำ Virtual Library Tour เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในเวลาที่ต้องการ การจัดบริการ Reference Service On Site เป็นการนำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกไปสู่คณะ/หน่วยงาน และการจัดโครงการเพื่อนตามตัวเล่ม สำหรับผู้ใช้บริการที่หาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ จากการจัดกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้มีการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น คือมีการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 135,836 ครั้ง/เดือน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 จำนวน 23,258 ครั้ง สูงกว่า KPIs ที่กำหนดไว้ที่ 120,000 ครั้ง/เดือน

ในการให้บริการเน้นความสำคัญที่ลูกค้า/ผู้ให้บริการ (Customer Oriented) ให้บริการในลักษณะ One Stop Service มีการนำ IT และพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้บริการในระบบ E-Services คือ ระบบเอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserve) ระบบ Tape Online ระบบการซื้อโควตางานพิมพ์โดยการเติมเงินด้วยตนเองผ่าน Web (PINCARD) ระบบการสืบค้น (Search Engine)ฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลภาคใต้ วิทยานิพนธ์ และวิทยุทัศน์ตามอัธยาศัยผ่าน Web ระบบจัดเก็บ log file การให้บริการ Internet Café และกำหนดเวลาการใช้ของผู้ใช้บริการ การแปลงภาพ/เสียงรายการโทรทัศน์ลงแผ่น CD การพัฒนา Virtual Library Tour การพัฒนาระบบ e-Office และการร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติขึ้นใช้เอง เพื่อลดการพึ่งพาการซื้อระบบจากต่างประเทศ เป็นการสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ พัฒนาคณ และประหยัดงบประมาณค่าบำรุงรักษาประมาณ 1 ล้านบาท/ปี

มีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เพื่อแสวงหาผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ให้บริการ มีระบบการสื่อสารกับผู้ให้บริการทั้งทางตรงและผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์

มีกระบวนการพัฒนาผู้ให้บริการ โดยการจัดโครงการประกวดขวัญใจผู้ให้บริการ เป็นโครงการที่ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็น หรือประเมินผู้ให้บริการโดยตรง

จากผลการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดในปีงบประมาณ 2548 อยู่ที่ระดับ 4.02 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 ซึ่งอยู่ที่ระดับ 3.9

ในส่วนของมาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ 3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ วารสาร ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษา เป็น 1,096:1 ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2547 เล็กน้อยซึ่งมีสัดส่วน 1,283 : 1

แม้ว่าสัดส่วนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2548 จะต่ำก็ตาม ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้พยายามพัฒนาความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุด (Library Consortium) อย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีวารสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 17,821 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 จำนวน 3,946 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 28 และสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่ 15,000 รายการ จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) จำนวน 14,715 รายการ เพิ่มขึ้นมากกว่า 1000 เปอร์เซนต์ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่ 5,000 รายการ ส่วนฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs กล่าวคือ ดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ 88.16 และ 68.55 ตามลำดับ ในขณะที่กำหนดเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ 60

นอกเหนือจากความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ยังมีความร่วมมือในการพัฒนา Digital Collection และโครงการสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สามารถสืบค้นวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มของมหาวิทยาลัยที่ร่วมโครงการประมาณ 33,525 รายการ และสามารถค้นข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 24 แห่ง เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource Sharing)

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ในปีงบประมาณ 2548 มีงานวิจัยสถาบันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คือ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่กำหนดไว้ 2 เรื่อง/ปี อย่างไรก็ตาม ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังมีผลงานสร้างสรรค์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินงานและการให้บริการ ดังนี้

- ระบบจัดเก็บ log file การให้บริการ Internet Café และกำหนดเวลาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
- ระบบการซื้อโควตางานพิมพ์โดยการเติมเงินด้วยตนเองผ่าน Web (PINCARD)
- ระบบเอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserve)
- ระบบ Tape Online
- ระบบการสืบค้น (Search Engine) ฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลภาคใต้ วิทยานิพนธ์ และวิทยุทัศน์ตามอัธยาศัยผ่าน Web
- ระบบ e-Office
- ระบบ Virtual Library Tour

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน จำนวน 34 ครั้ง บรรลุตามแผนงานและเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่ 5 ครั้ง/ปี ดังนี้

การเปิดบริการห้องสมุดให้กับบุคคลภายนอก โดยเฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน ตลอดทั้งปี บุคคลภายนอกมาใช้บริการ จำนวน 23,470 คน

การให้บริการเยี่ยมชมห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 16 ครั้ง จำนวน 352 คน

การฝึกงานให้กับนักศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์จากสถาบันต่าง ๆ จำนวน 3 คน

การจัดกิจกรรมแลหน้า แลต่น จำนวน 10 ครั้ง

การจัดงานสัปดาห์ห้องสมุด และนิทรรศการออกบ้านจำหน่ายหนังสือในช่วง ม.อ.วิชาการ

นอกจากนี้ได้จัดโครงการบริการชุมชนแบบให้เปล่าอีก 3 โครงการ คือ โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิในจังหวัดพังงา จำนวน 5 แห่ง โครงการบริจาคหนังสือให้โรงเรียนบ้านคลองสง จังหวัดชุมพร และการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงานในจังหวัดสงขลา

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดังนี้
จัดนิทรรศการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและภาคภูมิใจในขนบธรรมเนียมประเพณีไทยของท้องถิ่นและของชาติ จำนวน 2 ครั้ง

จัดนิทรรศการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและศรัทธาในสถาบันทางศาสนา จำนวน 2 ครั้ง

กำหนดให้บุคลากรแต่งกายด้วยผ้าไทย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่งบุคลากรเข้าร่วมแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย และเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งนี้ วันสงกรานต์ วันลอยกระทง การหล่อเทียนพรรษา การทอดกฐิน และการจัดงานวันทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรมที่สร้างความเชื่อมโยงของศิลปวัฒนธรรมกับการพัฒนาการเรียนรู้ โดยได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ให้บริการกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สนใจ

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมาย โดยมีแผนกลยุทธ์ พ.ศ.2546 – 2549 เป็นตัวกำกับ ซึ่งจากผลการประเมิน ปีงบประมาณ 2547 ทั้งการประเมินตนเองและการประเมินจากคณะกรรมการคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยในองค์ประกอบที่ 1 มีคะแนนอยู่ที่ 4.6 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2546 ซึ่งอยู่ที่ 4.4 สามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การบริหารจัดการในปีงบประมาณ 2548 ยังคงเน้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทบทวน วิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงาน และกำหนดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ปรับแนวคิดบุคลากรให้ให้ความสำคัญของลูกค้า Customer Oriented อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ และมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กร ในปีงบประมาณ 2548 บุคลากรทุกคนได้รับ

การพัฒนาอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี เป็นไปตาม KPIs ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลง (TOR)

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนในภาคใต้ ดังนี้ โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิในจังหวัดพังงา จำนวน 5 แห่ง โครงการบริจาคหนังสือมือสองให้โรงเรียนบ้านคลองสง จังหวัดชุมพร กิจกรรมเปิดห้องสมุดสู่ชุมชน ช่วง ม.อ.วิชาการ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้องสมุด สถาบัน หน่วยงานในจังหวัดสงขลา จัดนิทรรศการจำหน่ายหนังสือ และสื่อการเรียนรู้ราคาถูกให้กับชุมชนภาคใต้ กิจกรรมแลหน้า แลตน รวมทั้งการบริจาคอุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้กับห้องสมุดโรงเรียนในภาคใต้

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้กำหนดนโยบายและแผนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ แต่ในฐานะหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย จะมีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และใช้บริการ

ในปีงบประมาณ 2548 มีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน จำนวน 33 คน และบุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ จำนวน 1 คน

มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินการให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA-P ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ อยู่ในระดับดีเยี่ยม และผลการประเมินตามมาตรฐานอยู่ในระดับดีเยี่ยม

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้นำจุดอ่อน และข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานรายละเอียดตามเอกสารในแบบฟอร์มที่ 7

ในส่วนของผลการประเมินผลการดำเนินงาน มีการประเมินผลตาม KPIs การประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ 2 ครั้ง/ปี และการประเมินผลตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) ซึ่งในปีงบประมาณ 2548 ได้ประเมินเพียง 1 ครั้ง จากที่กำหนดไว้ 2 ครั้ง/ปี มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง / ปี การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการติดตาม และประเมินระบบบริหารความเสี่ยงซึ่งได้จัดระบบควบคุมภายในไว้ จากการดำเนินประกัน

คุณภาพ ปีงบประมาณ 2547 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) 2 เรื่อง คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและการให้บริการในเชิงรุก

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร : สรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต -					
มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้ <u>ตัวบ่งชี้</u> 2.1 มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง 3) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3.2 การให้บริการคอมพิวเตอร์ (ชั่วโมง/วัน) 3.3 การให้บริการห้องสมุด (ชั่วโมง/วัน)				ดีเยี่ยม (5)	
	13	13	13	ดีเยี่ยม (5)	
	13	13	13	ดีเยี่ยม (5)	
มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ <u>ตัวบ่งชี้</u> 3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า 3.7 จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ 3.8 จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 3.9 จำนวนสารสนเทศที่แปลงให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Digital Project		1,283:1	1,096 :1	ดีมาก (4) ปรับปรุง (1)	
	7,069	13,875	17,821	ดีเยี่ยม (5)	
	-	1,294	14,715	ดีเยี่ยม (5)	
	1,295	3,141	2,970	ดีเยี่ยม (5)	
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ <u>ตัวบ่งชี้</u> 4.2 ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ 4.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายในสถาบัน					
	3	3	1		
	-	-	-		

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ 5.3 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน 10) บริการอื่นๆ 10.1 โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า 10.2 การให้บริการห้องสมุดกับบุคคลภายนอก 10.3 การให้บริการเข้าเยี่ยมชมห้องสมุด				ดีเยี่ยม (4.6) ดีมาก (4.3) ดีเยี่ยม (5) ดี (3) ดีเยี่ยม (5) (352คน)	
5.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ดีมาก (5)	ดี (4.3)	ดีมาก (4.48)	ดีเยี่ยม (5)	
มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ 6.1 จำนวนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 1) งานประเพณีและวันสำคัญต่าง ๆ 2) นาฏศิลป์และดนตรี 3) กีฬา 4) การอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย 5) ศาสนา คุณธรรม จริยธรรม 6) การเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม	- - 1 - 1 7	3 - 1 - 2 8	2 - 1 - 3 4		
มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ 7.1 ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องบดำเนินการทั้งหมด	34.52	42.42	39.02	ดีมาก (4) ดีเยี่ยม (5)	
7.6 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อรายรับจริงทั้งหมด	-51	0.001	-1.78	ปรับปรุง (1)	
7.7 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร	.15	.31	.77	ดีเยี่ยม (5)	
7.9 จำนวนครั้งของความไม่ปลอดภัย	-	-	15	ดีเยี่ยม (5)	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	งบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้ <u>ตัวบ่งชี้</u> 8.2 จำนวนโครงการที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้	1	2	6	ดีเยี่ยม (5)	
มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์ <u>ตัวบ่งชี้</u> 9.3 จำนวนชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมชมห้องสมุด	56	80	33		
9.7 จำนวนบุคลากรห้องสมุดที่ไปต่างประเทศ	2	7	1		
มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน <u>ตัวบ่งชี้</u> 10.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง				ดีเยี่ยม (5)	
10.2 ประสิทธิภาพของการประเมินคุณภาพภายใน 1) ผลการประเมินตามองค์ประกอบ 2) ผลการประเมินตามมาตรฐาน	3.9	4.3	4.6 4.6	ดีเยี่ยม ดีเยี่ยม	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร : เปรียบเทียบคะแนนขององค์ประกอบ

องค์ประกอบ	2547	2548
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ		
1.1 มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	4.6	5.0
1.2 นโยบายและแผน	4.6	4.8
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน		
2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน		
2.7.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการสร้างฐานข้อมูล	4.0	4.2
2.7.2 การบริการสารสนเทศ	4.6	4.8
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา		
3.4 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนานักศึกษา	4.6	4.8
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย		
4.1 การบริหารงานวิจัย	3.6	4.2
4.2 ผลการวิจัย	4	4.0
องค์ประกอบที่ 5 บริการวิชาการแก่สังคม	4.8	4.8
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ไม่ได้รายงาน	ไม่ได้รายงาน
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ		
7.1 โครงสร้างและการดำเนินงานบริหาร	4.2	4.6
7.2 ผู้บริหาร	4.0	4.8
7.3 บุคลากร	4.4	4.4
7.4 การพัฒนาบุคลากร	4.4	4.6
7.5 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ	3.6	4.4
7.6 กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่นๆ	4.6	4.6
7.7 ความปลอดภัย	4.0	4.4
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	4.6	4.8
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ		
9.1 ระบบและกลไกประกันคุณภาพภายใน	4.8	5.0
9.2 มีการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก	มี	มี

องค์ประกอบ	2546	2547
องค์ประกอบที่ 10 ความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมชุมชนภาคใต้	ไม่ได้รายงาน	ไม่ได้รายงาน
องค์ประกอบที่ 11 วิเทศสัมพันธ์	ไม่ได้รายงาน	ไม่ได้รายงาน
รวมทุกองค์ประกอบ	4.3	4.6

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1-12
ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน	13-18
ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2548	19-65
มาตรฐานที่ 2, 3 มาตรฐานด้านการเรียนรู้, มาตรฐานด้านสนับสนุนการเรียนรู้	20-32
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์	33-36
มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ	37-40
มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	41
มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ	42-58
มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้	59-60
มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์	61
มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายใน	62-65
แบบฟอร์มที่ 7 แนวทางและผลการพัฒนาตามรายงานผลการประเมินคุณภาพ ปีงบประมาณ 2547	66-67
ภาคผนวก	68-104
ภาคผนวก 1 : รายงานผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดหลัก (KPIs) ประจำปีงบประมาณ 2548	69-75
ภาคผนวก 2 : ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2548	76-85
ภาคผนวก 3 : การพัฒนานวัตกรรม/การประยุกต์ IT สนับสนุนการดำเนินงานและการให้ บริการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปีงบประมาณ 2548	86-104

คำนำ

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ปีงบประมาณ 2548 ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของตนเองและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย

การจัดทำรายงานฉบับนี้ ได้ดัดแปลงจากแนวทางที่สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กำหนด โดยได้ปรับตัวบ่งชี้และเพิ่มองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบให้สอดคล้องกับภารกิจและการดำเนินงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ในปีงบประมาณ 2548 ได้รายงานผลการดำเนินงาน 10 มาตรฐาน และ 8 องค์ประกอบ รวมทั้งมีการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินของสำนักวิทยบริการ และใช้เกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัยในบางมาตรฐาน

สำหรับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้/องค์ประกอบที่รายงานมีดังนี้

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้

- 2.1 มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้

- 3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า
- 3.7 จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์
- 3.8 จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- 3.9 จำนวนสารสนเทศที่แปลงให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ของ Digital Project
- องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน
- องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ตัวบ่งชี้

4.2 ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์

4.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายในสถาบัน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

ตัวบ่งชี้

5.3 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

5.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 5 บริการวิชาการแก่สังคม

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้

6.1 จำนวนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้

7.1 ร้อยละของเงินได้อนุเคราะห์ทุกประเภทต้องบดำเนินการทั้งหมด

7.6 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อรายรับจริงทั้งหมด

7.7 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร

7.9 จำนวนครั้งของความไม่ปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์แผนงาน

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมชุมชน
ภาคใต้

ตัวบ่งชี้

8.2 จำนวนโครงการที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้

9.3 จำนวนชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมชมห้องสมุด

9.7 จำนวนบุคลากรห้องสมุดที่ไปต่างประเทศ

มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน

ตัวบ่งชี้

10.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

10.2 ประสิทธิภาพของการประเมินคุณภาพภายใน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพการศึกษาฉบับนี้

ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่

1 ตุลาคม 2547 – 30 กันยายน 2548

ลงชื่อ

สายพิน วิไลรัตน์

(นางสาวสายพิน วิไลรัตน์)

รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

9 ธันวาคม 2548