



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน  
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)  
ประจำปีการศึกษา 2560  
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วันที่ 25 กันยายน 2561

---

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- |                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| 1. ผศ.กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์  | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.ดร.สิริรัศมี ปิ่นสุวรรณ | กรรมการ       |
| 3. น.ส.กิตติยา แสะอาหลี       | เลขานุการ     |

## ส่วนที่ 1

### ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) ผลិតภัณฑ์

บริการหลักของสำนักฯ คือ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย ให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ และบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม สมรรถนะหลักขององค์กร และความเกี่ยวข้องกับพันธกิจขององค์กร

วิสัยทัศน์ : เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ : เป็นองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

ค่านิยมองค์กร : มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ

วัฒนธรรมองค์กร : มุ่งเน้นผู้รับบริการ

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ

- 1) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร
- 2) มีเทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- 3) มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้ในองค์กร
- 4) มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักฯ ประกอบด้วยบุคลากรหลัก 5 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 4 ท่าน กลุ่มบรรณารักษ์ จำนวน 14 ท่าน กลุ่มสนับสนุนงานห้องสมุด จำนวน 15 ท่าน กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร จำนวน 10 ท่าน และกลุ่มสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ท่าน

#### (4) สิ้นทรัพย์

สำนักฯ ใช้พื้นที่ชั้น 3-7 ของอาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (มีพื้นที่ประมาณ 12,275 ตร.ม.) และอาคารหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพให้บริการให้บริการของสำนักฯ เทคโนโลยีและอุปกรณ์สนับสนุน ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ และอุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ และ Online Reference: Ask a Librarian เป็นต้น

#### (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดและเกณฑ์
1.ด้านกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"><li>● พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (และแก้ไขเพิ่มเติม 2545, 2553)</li><li>● พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537</li><li>● พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558</li><li>● พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558</li><li>● พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2559</li></ul>
2.ด้านบริหารบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"><li>● ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559</li><li>● ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559</li><li>● ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551</li></ul>
3. ด้านมาตรฐานห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"><li>● มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544</li></ul>
4. ด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"><li>● ระเบียบการเงินและงบประมาณ กระทรวงการคลัง</li><li>● ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี</li></ul>
5. ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"><li>● พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554</li></ul>

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

##### (1) โครงสร้างองค์กร

สำนักฯ ดำเนินนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา มีผู้อำนวยการ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ ดำรงตำแหน่งวาระละ 4 ปี และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย คือ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นผู้นำระดับสูง

## (2) ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนึกฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยลำดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ โดยแบ่งเป็น บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก

- บุคลากรภายใน คือ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน
- บุคลากรภายนอก คือ ผู้ที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิก

## (3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

พันธมิตร คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์

ผู้ส่งมอบ คือ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์

คู่ความร่วมมือ คือ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ThaiLIS PSULINET PULINET AUNILO

## 2. สถานการณ์ขององค์กร: สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

#### (1) ลำดับในการแข่งขัน

องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับสำนึกฯ คือ ห้องสมุด หรือหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่มีมากกว่า 147 แห่ง การให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการมีความเป็นอิสระจากกัน จึงไม่มีประเด็นการแข่งขันในเชิงของส่วนแบ่งตลาด (หรือจำนวนลูกค้ำ) แต่ความท้าทายขององค์กร คือ คุณภาพของการให้บริการ และความครบถ้วนของสารสนเทศที่ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย เมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน

#### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- 1) พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต
- 2) พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านไอที
- 3) การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร
- 4) ทรัพยากรสารสนเทศเปลี่ยนจากฉบับพิมพ์ไปสู่รูปแบบดิจิทัล
- 5) พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น

#### (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถิติการให้บริการและความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ทั้งของสำนึกฯ และของคู่แข่ง การได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ของคู่แข่ง สำนึกฯ ใช้วิธีการทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรอบปี

## ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ /โอกาสเชิงกลยุทธ์
1. ด้านธุรกิจ	1.1 วารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพงขึ้น และปรับราคาสูงขึ้นทุกปี 1.2 งบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด หรือลดลง 1.3 ความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีสูงขึ้น 1.4 ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้มากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความพร้อมระดับหนึ่งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของ มหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน</li> <li>● มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล</li> <li>● มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>● มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้บริการ</li> <li>● มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง</li> <li>● สกอ. มีนโยบายสนับสนุนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม</li> </ul>
2. ด้านปฏิบัติการ	2.1 ผู้รับบริการคาดหวังการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย 2.2 แนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 2.3 มีความซับซ้อนในการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และประเมินผล 2.4 มีนักศึกษา และบุคลากรต่างชาติมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ความพร้อมของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>● มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย</li> <li>● มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจัดการและให้ความรู้ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>● มีความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ</li> <li>● มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง(ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ)</li> </ul>
3. ด้านทรัพยากรบุคคล	3.1 บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข 3.2 มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานเป็นทีม และมีจิตบริการ 3.3 มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บุคลากรมีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการ และการให้บริการสารสนเทศ</li> <li>● บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ</li> <li>● บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน</li> <li>● มีความหลากหลายของวัยการทำงาน</li> </ul>
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	4.1 การก้าวสู่มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว 4.2 พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพบรรณารักษ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>● สำนักฯ เป็นศูนย์กลางของทรัพยากรการเรียนรู้ในระดับภูมิภาค</li> <li>● มีเครือข่ายความร่วมมือด้านห้องสมุดสีเขียว</li> </ul>

## ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ ได้แก่

- 1) ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการโดยใช้แนวคิดของ LEAN และ PDCA
- 2) ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การจัดการความรู้ (KM) ประกอบกับการจัดกิจกรรม 5ส เพื่อพัฒนาไปสู่ KAIZEN
- 3) ใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแนวทางพัฒนาองค์กร

## ส่วนที่ 2

### บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

- A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)
1. สำนักฯ มีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ ทุก 5 ปี มีการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อการแข่งขัน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีทิศทางในการดำเนินการที่ชัดเจน
  2. สำนักฯ มีการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อนำสารสนเทศมาพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น การเยี่ยมอัตโนมัติ มีการจัดการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับฟังอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า จะช่วยให้สำนักฯ ได้สารสนเทศรอบด้านเพื่อมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการตัดสินใจของผู้บริหารโดยใช้ข้อมูลจริง
- B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)
1. การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ยังไม่สามารถสะท้อนความสำเร็จของสำนักฯ มีเพียงตัวชี้วัดการดำเนินงานประจำ การกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งในระดับองค์กร หน่วยงาน และระดับบุคคลให้สอดคล้องกัน จะช่วยส่งเสริมความสำเร็จของสำนักฯ
  2. ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ มีระบบในการวางแผนเรื่องอัตรากำลังและขีดความสามารถเพื่อให้เพียงพอกับภาระงานในปัจจุบันและอนาคต การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการค้นหาปัจจัยความผูกพันของแต่ละกลุ่มบุคลากรอย่างไร เพื่อนำมาสร้างความผูกพันและธำรงรักษาบุคลากรได้เพียงพอกับความต้องการ
  3. ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนของลูกค้าในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบได้อย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)
- ผลลัพธ์ที่ได้มากกว่ามาตรฐาน หรือเป้าหมาย คือ สัดส่วนจำนวนหนังสือต่อจำนวนนักศึกษา สัดส่วนจำนวนหนังสือต่อจำนวนอาจารย์ การแก้ไขข้อร้องเรียน กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพ จำนวนการละเมิดลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ ร้อยละความพึงพอใจของ

บรรยากาศในการทำงานของบุคลากร ความผูกพันของบุคลากร รายงานความผิดพลาดด้านจริยธรรม สะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน

**D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)**

1. สำนักฯไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน ที่แสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการ ได้แก่ ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ LEAN, 5ส., การควบคุมต้นทุน และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้
2. ผลลัพธ์หลายตัวยังไม่ได้ตามเป้าและไม่เห็นแนวโน้มที่ดี เช่น จำนวนผู้เยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนผู้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาใหม่ที่ผ่านการปฐมนิเทศฯ จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวนผู้ใช้ Study Room จำนวนผู้ใช้ Internet Zone ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์หาสาเหตุของผลดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรปรับปรุงกระบวนการ เพื่อตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น