รายงานผล
การตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ปีการศึกษา 2550

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตุลาคม 2551

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2550
หน่วยงานสนับสนุนสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 13 ตุลาคม 2551

1. กรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1) รศ.พีระพงศ์	ทีฆสกุล	ประธานกรรมการ
2) ผศ.ภัทร	อัยรักษ์	กรรมการ
3) อ.พินิจ	ทวีธรรมเสวี	กรรมการ
4) ผศ.ทวีศักดิ์	นิยมบัณฑิต	กรรมการ
5) อ.สุดศิริ	หิรัญชุณหะ	กรรมการ
6) น.ส.จุฑารัตน์	บุญรัตน์	เลขานุการ
7) น.ส.ฮัสวานี	เล็มกะเต็ม	ผู้ช่วยเลขานุการ

2. วัตถุประสงค์

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

3. วิธีการ

1) ศึกษารายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน
2) ศึกษาเอกสาร
3) สัมภาษณ์
   3.1 ผู้บริหาร
   3.2 หัวหน้างานแต่ละฝ่าย
   3.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย
   3.4 ผู้ใช้บริการ
4) เยี่ยมชมสถานที่
   4.1 ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร
   4.2 ฝ่ายบริการสารสนเทศ
   4.3 ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

4. แผนการประเมินคุณภาพภายใน

วัน/เวลา	กิจกรรม	สถานที่	ผู้เกี่ยวข้อง
13 ต.ค. 51 08.30-09.00 น.	- คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมหารือ/วางแผนการประเมิน	ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	คณะกรรมการประเมินฯ
09.00-10.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ - แนะนำคณะกรรมการ ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน และวิธีการประเมิน - ผอ. แนะนำทีมบริหารและสรุปผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ /จุดเด่นของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้/สิ่งที่ได้ดำเนินการแก้ไขจากผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา (30 นาที) - คณะกรรมการฯ ซักถาม/ขอข้อมูลตามภารกิจจาก ผอ. ทีมบริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ	ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	- คณะกรรมการประเมินฯ - ผอ./ทีมบริหาร - หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - ผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ
10.30-12.00 น.	กลุ่มที่ 1 พบตัวแทนผู้บริหารและหัวหน้าทั้ง 3 ฝ่าย ดังนี้ - ผู้บริหาร - หัวหน้าทั้ง 3 ฝ่าย	ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	คณะกรรมการประเมินฯ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ รศ.พีระพงศ์ ทีฆสกุล ผศ. ภัทร อัยรักษ์ อ.พินิจ ทวีธรรมเสวี คุณจุฑารัตน์ บุญรัตน์
	กลุ่มที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย ดังนี้ - สัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการ 4 ท่าน - สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ฝ่าย ๆ ละ 1 ท่าน	ห้องประชุม	คณะกรรมการประเมินฯ กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผศ.ทวีศักดิ์ นิยมบัณฑิต อ.สุดศิริ หิรัญชุณหะ คุณฮัสวานี เล็มกะเต็ม
12.00-13.00 น.	พัก-รับประทานอาหาร		

วัน/เวลา	กิจกรรม	สถานที่	ผู้เกี่ยวข้อง
13.00-14.00 น.	กลุ่มที่ 1 เยี่ยมชม ฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ - ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร - ฝ่ายบริการสารสนเทศ	ฝ่ายต่างๆ	คณะกรรมการประเมินฯ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ รศ.พีระพงศ์ ทีฆสกุล ผศ. ภัทร อัยรักษ์ อ.พินิจ ทวีธรรมเสวี คุณจุฑารัตน์ บุญรัตน์
	กลุ่มที่ 2 เยี่ยมชม ฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ - ฝ่ายพัฒนาระบบสารเทศ	ฝ่ายต่างๆ	คณะกรรมการประเมินฯ กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผศ.ทวีศักดิ์ นิยมบัณฑิต อ.สุดศิริ หิรัญชุณหะ คุณฮัสวานี เล็มกะเต็ม
14.00-16.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมสรุปผลการประเมิน	ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	คณะกรรมการประเมินฯ
16.00-17.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ นำเสนอผลการประเมิน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้วยวาจา ต่อผู้บริหารคณะฯ และผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ	ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร	- คณะกรรมการประเมินฯ - ผอ./ทีมบริหารฯ - หัวหน้าฝ่ายต่างๆ - ผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ - บุคลากร

5. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

5.1 ตารางสรุปผลการประเมินรายภารกิจ

ลำดับที่	ภารกิจ	น้ำหนัก	คะแนนที่ ได้	ผลการประเมิน
1	ภารกิจร่วมของหน่วยงาน	40	4.79	ดีมาก
2	ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	60	5	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	**100**	**4.91**	**ดีมาก**

5.2 ผลการประเมินคุณภาพภายใน

ภารกิจที่ 1 ภารกิจร่วมของหน่วยงาน

จุดเด่น

1. มีระบบบริหารและวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร กระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่ความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีกลยุทธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติทำให้เกิดประสิทธิผลการสำเร็จของงานสูง
3. บุคลากรมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ขนาดองค์กรมีขนาดเล็กทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
4. มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีระบบการติดตามการปฏิบัติงานที่ดี
5. มีวัฒนธรรมขององค์กรเน้นการบริการต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
6. ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ โดยนำผลการประเมินมาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาการทำวิจัยของบุคลากร เป็นต้น

จุดที่ควรพัฒนา

1. พัฒนาระบบความร่วมมือระหว่างหอสมุดกับคณะ ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เอื้อต่อการพัฒนานักศึกษา สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. วิเคราะห์เพื่อแยกแยะผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และสร้างกลยุทธ์การบริการที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย
3. พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น
4. มีศักยภาพในการหารายได้เพื่อสนับสนุนการทำกิจกรรม หรือค่าตอบแทนพนักงานเพิ่ม

ภารกิจที่ 2 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน

จุดเด่น

1. มีการพัฒนาการระบบเทคโนโลยี เพื่อให้บริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
2. มีการพัฒนาและสร้างสรรค์งานอย่างต่อเนื่อง มีบริการเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการหลายช่องทาง

จุดที่ควรพัฒนา

1. หาวิธีการ และกลยุทธ์ที่หลากหลายในการกระตุ้นให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการในหอสมุดเพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากปัจจุบันมีนักศึกษาเข้ามาแสวงหาความรู้ค่อนข้างน้อย
2. ประชาสัมพันธ์ถึงบริการที่หลากหลายแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย

5.3 ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนาในภาพรวม

1. สร้างความหลากหลายของหนังสือและมุมหนังสือเพื่อให้บริการในเชิงรุก เช่น เพิ่มหนังสือประเภทการจัดการและการบริหาร หรือเพิ่มบรรยากาศของห้องสมุดที่ผู้บริหารต้องการ เช่น มีมุมกาแฟ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดและยังจะเป็นแหล่งรายได้ของห้องสมุดอีกด้วย
2. สร้างความร่วมมือกับห้องสมุดภูมิภาคให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย เป็นต้น
3. สร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอก เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) หรือเทศบาล เพื่อส่งเสริมกิจกรรมของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น

6. ส่วนสาระ

6.1 บทนำ

1) ความเป็นมาและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัย 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 มีฐานะเป็นงานหอสมุดกลาง สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จนกระทั่งวันที่ 21 มิถุนายน 2532 ได้รับการยกฐานะเป็น

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง 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 หลังจากวิเคราะห์ระบบได้ทดลองจัดองค์กรภายในใหม่เป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานธุรการ จากนั้นได้เริ่มทดลองปฏิบัติงานตามโครงสร้างใหม่ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2543 และเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 มหาวิทยาลัยได้ประกาศจัดตั้งเป็นสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

2) ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พันธกิจ

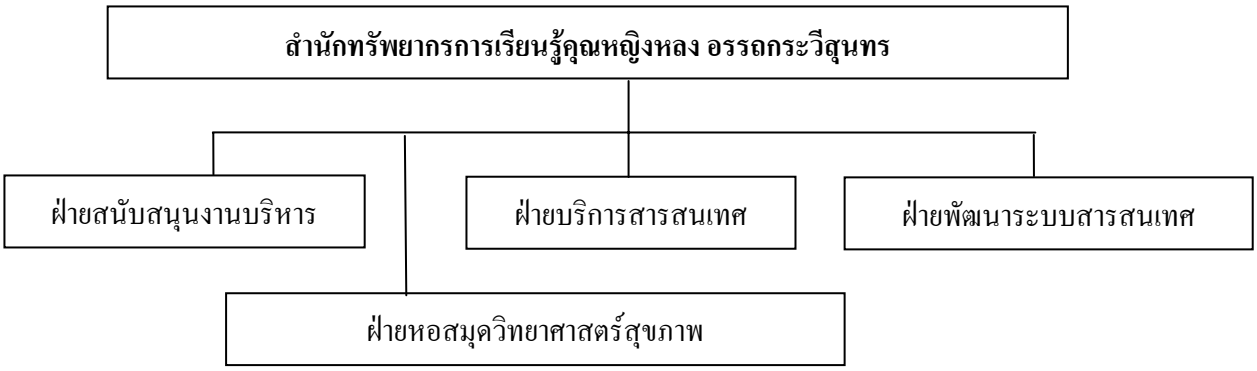
- แสวงหา จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในด้านวิชาการ และวิจัย ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคม ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการบริหารจัดการ และการให้บริการที่มีคุณภาพ
- ปรับแต่งสารสนเทศ (Information Consolidation) ให้เป็นสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้าน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

3) โครงสร้างองค์การและการบริหาร

โครงสร้างส่วนราชการ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย 4 ฝ่ายคือ ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

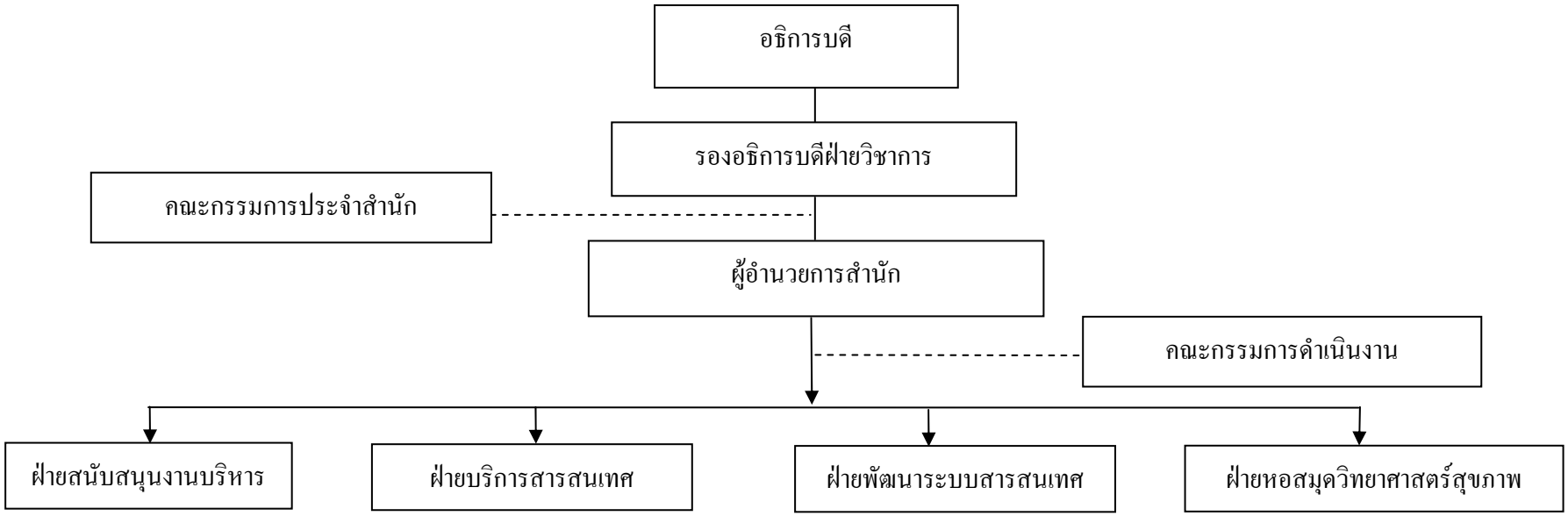
แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ



โครงสร้างการบริหาร

การบริหารงานของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร อยู่ในการกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้าฝ่าย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริการสารสนเทศ เป็นผู้บริหารงานภายใน ส่วนฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่ในการกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์

แผนภูมิการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร



4) จำนวนบุคลากร

ข้าราชการ	38	คน
พนักงานมหาวิทยาลัย	2	คน
ลูกจ้างประจำ	7	คน
พนักงานเงินรายได้	6	คน
รวมทั้งหมด	**53**	**คน**

5) งบประมาณ (แยกเป็นเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้)

เงินงบประมาณ	ได้รับ	30,148,600 บาท	จ่ายจริง	30,719,145.31 บาท
เงินรายได้	ได้รับ	12,788,000 บาท	จ่ายจริง	10,647,106.46 บาท
เงินอุดหนุน สกอ.	ได้รับ	3,525,000 บาท	จ่ายจริง	3,524,531.76 บาท
รวมทั้งสิ้น	ได้รับ	46,461,600 บาท	จ่ายจริง	44,890,783.53 บาท

6.2 ตารางสรุปผลการประเมิน (โดยคณะกรรมการ)

ภารกิจ / ตัวบ่งชี้		ค่าน้ำหนัก	คะแนนที่ได้			คะแนนรวม/ระดับการประเมิน
			อิงเกณฑ์	อิงแผน	อิงพัฒนาการ	
1. ภารกิจร่วมของหน่วยงาน		**40.00**				
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ (ระดับ)***	2.86	3	1	-	5
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด***	2.86	3	1	-	5
1.3	มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับแผนคณะ/หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย (ระดับ) ****	2.86	3	1	-	5
1.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ***	2.86	3	1	1	5
1.5	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (ระดับ)***	2.85	3	1	-	5
1.6	มีการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การเรียนรู้ (ระดับ)**	2.85	1	-	1	2
1.7	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา (ระดับ)***	2.85	3	1	-	5
1.8	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล (ระดับ)***	2.85	3	1	-	5
1.9	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ****	2.86	3	1	1	5
1.10	กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ (ระดับ)*	2.86	3	1	1	5
1.11	จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ภายในหน่วยงาน)*	-	-	-	-	-
1.12	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ (ระดับ)***	2.86	3	1	-	5
1.13	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา (ระดับ)**	2.86	3	1	1	5
1.14	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับ)**	2.86	3	1	1	5
1.15	มีระบบการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและทันเวลา (ระดับ)*	2.86	3	1	-	5

ภารกิจ / ตัวบ่งชี้		ค่าน้ำหนัก	คะแนนที่ได้			คะแนนรวม/ระดับการประเมิน
			อิงเกณฑ์	อิงแผน	อิงพัฒนาการ	
2. ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน		**60.00**				
2.1	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับดีขึ้นไป******	3.80	3	1	1	5
2.2	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ช่องทาง)	3.80	3	1	1	5
2.3	ร้อยละของคำร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข*****	3.80	3	1	1	5
2.4	จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	3.79	3	1	1	5
2.5	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service) (จำนวนบริการ)*****	3.79	3	1	1	5
2.6	จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) จำนวนบริการ)	3.79	3	1	1	5
2.7	ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)	3.79	3	1	1	5
2.8	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด*****	3.79	3	1	1	5
2.9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต*****	3.79	3	1	1	5
2.10	มีสื่อการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและการใช้สารสนเทศด้วยตนเองที่หลากหลาย (ประเภท)*****	3.79	3	1	1	5
2.11	ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มของมหาวิทยาลัย	3.79	3	1	1	5
2.12	ฐานข้อมูลงานวิจัยของบุคลากร	3.79	3	1	1	5
2.13	การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	3.79	3	1	1	5
2.14	มีจำนวนผลงานวิจัยสถาบัน/ผลงานวิชาการ	2.5	3	1	1	5
2.15	ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร*****	2.50	3	1	-	5
2.16	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	2.85	3	1	-	5
2.17	มีการพัฒนานวัตกรรม/นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ	2.85	3	1	1	5

7. ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนา

7.1 สิ่งที่<u>ต้องพัฒนาเร่งด่วน</u> 3-5 อันดับ (คณะ/หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เอง)

1) หาวิธีการ และกลยุทธ์ที่หลากหลายในการกระตุ้นให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการในหอสมุดเพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากปัจจุบันมีนักศึกษาเข้ามาแสวงหาความรู้ค่อนข้างน้อย
2) วิเคราะห์เพื่อแยกแยะผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และสร้างกลยุทธ์การบริการที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย
3) พัฒนาระบบความร่วมมือระหว่างหอสมุดกับคณะ ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เอื้อต่อการพัฒนานักศึกษา สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต
4) พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น
5) ประชาสัมพันธ์ถึงบริการที่หลากหลายแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย

7.2 สิ่งที่<u>ควรพัฒนา</u>

1) มีศักยภาพในการหารายได้เพื่อสนับสนุนการทำกิจกรรม หรือค่าตอบแทนพนักงานเพิ่ม
2) โครงการต่าง ๆ ควรมีการประเมินและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และพัฒนา

7.3 ทิศทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1) ประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการที่สามารถทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2) ขยายเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน
3) หาแนวทางการจัดการเพื่อลดความซ้ำซ้อนทรัพยากรของมหาวิทยาลัยในเครือข่าย
4) ทิศทางการสร้างรายได้จากนวัตกรรมให้เป็นรูปธรรม และเป็นระบบ

8. ผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก (มีความครบถ้วนเพียงใด)

มีการพัฒนาตามข้อเสนอแนะครบถ้วน และมีแผนตามวงจร PDCA-Par

9. นวัตกรรม

มีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ๆ เพิ่มขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเพิ่มและนำนวัตกรรมเข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

10. แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Good Practices)

มีโครงการเชิงรุกหลายโครงการแต่ควรจะมีการประเมินเพื่อนำมาปรับในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

11. ความคิดเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในต่อการประเมินครั้งนี้
(สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระทุกแง่มุม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางาน ด้านระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยต่อไป)

-

12. สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ Stakeholders

1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดีมาก มีปัญหาเมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ก็จะได้คำตอบทุกครั้ง
2) หนังสือระดับปริญญาตรี ควรมีเพิ่มมากขึ้น
3) ไม่ทราบเรื่องเกี่ยวกับสื่อหรือการประชาสัมพันธ์หนังสือต่างๆ ที่มาใหม่ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ
4) ควรมีการจัดทำบอร์ดแนะนำหนังสือ วารสาร ซีดี หรือสื่อต่างๆ ที่เข้ามาใหม่
5) ทีมงานของหอสมุดมีความเข็มแข็งต่อองค์กรสูงมาก มีการทำงานที่ช่วยเหลือกัน มีการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความก้าวหน้าในการงาน มีการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกปี

13. ลายมือชื่อของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1. .....

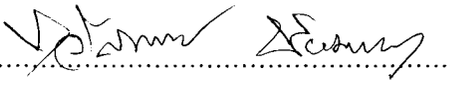
ประธานกรรมการ

2. .....

กรรมการ

3. .....

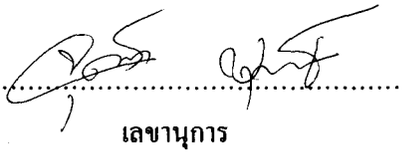
กรรมการ

4.  .....

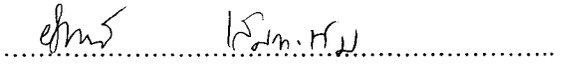
กรรมการ

5. .....

กรรมการ

6.  .....

เลขานุการ

7.  .....

ผู้ช่วยเลขานุการ