



# รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา 2553



โดย

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรกฎาคม 2554

## สารบัญ

โครงร่างองค์กร	1
1. การนำองค์กร	7
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	10
3. การมุ่งเน้นลูกค้า	22
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	31
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	38
6. การจัดการกระบวนการ	44
7. ผลลัพธ์	51
ภาคผนวก ก ข้อตกลงตัวชี้วัดหลักตามกรอบคุณภาพ TQA	58
ภาคผนวก ข แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	61

# โครงสร้างองค์กร

## 1. ลักษณะองค์กร

### ก. สภาพแวดล้อมองค์กร

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้สำหรับนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เดิมมีชื่อว่า **หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร** ก่อตั้งขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัยที่ นพ.สวัสดิ์ สุกุลไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516-2518) โดยการรวมห้องสมุดคณะต่างๆ อันได้แก่ ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกันเป็นหอสมุดกลาง และตั้งชื่อเพื่อเป็นอนุสรณ์แด่**คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร** ซึ่งเป็นผู้บริจาคที่ดินเริ่มต้นจำนวน 690 ไร่แก่มหาวิทยาลัย สำหรับการก่อสร้างวิทยาเขตหาดใหญ่

หอสมุดคุณหญิงหลงฯ เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 ได้รับการปรับฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สังกัดสำนักวิทยบริการในวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2532 ต่อมาในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 มหาวิทยาลัยได้รวมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเข้าด้วยกัน และประกาศจัดตั้งเป็นสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยให้เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

**1 ก(1)** สำนักฯ มีภารกิจในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สำนักฯ ส่งมอบบริการต่างๆ โดยการจัดสถานที่สำหรับอ่าน ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่รวมกระจายอยู่ภายในอาคารของสำนักฯ มีห้องศึกษาสำหรับกลุ่มจำนวน 4 ห้อง มีระบบยืม-คืนที่กำกับดูแลโดยฝ่ายบริการสารสนเทศ สำหรับสารสนเทศออนไลน์มีทั้งที่จำกัดการใช้ภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และที่ให้บริการได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังให้บริการสื่อโสตทัศน และวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ และเพื่อความบันเทิงอีกด้วย

**1 ก(2)** สำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรไว้ดังนี้

#### วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

#### พันธกิจ

- ❖ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาระบบการเรียนการสอนแบบ E-learning การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และการพัฒนาไปสู่สากล

- ❖ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไปที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย
- ❖ เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่แก่สังคมในลักษณะการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัยและสมบูรณ์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

### ค่านิยม

มุ่งเน้นผู้รับบริการ

### ความสามารถพิเศษ

ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

1 ก(3) สำนักฯ ประกอบด้วยบุคลากรหลักๆ 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ โดยมีรายละเอียด ดังตาราง P-1-1

ตาราง P 1-1 ประเภทและหน้าที่ของบุคลากร

บุคลากร	หน้าที่หลัก	ระดับการศึกษา	จำนวน
บรรณารักษ์	จัดหา วิเคราะห์ จัดเก็บและบริการสารสนเทศ	ตรี-โท	24
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	สนับสนุนการจัดหาและการจัดเก็บ การบริการสารสนเทศ	ตรี-ต่ำกว่า	30
สนับสนุนงานบริหาร	สนับสนุนการดำเนินงานทางด้านบริหารของสำนักฯ เช่น ด้านนโยบายและแผน ด้านคลังและพัสดุ ด้านการเจ้าหน้าที่ ด้านธุรการทั่วไป และด้านอาคารสถานที่	ตรี-ต่ำกว่า	22
นักวิทยาศาสตร์	ดูแลระบบไอทีของสำนักฯ	ตรี	3

1 ก(4) ปัจจุบัน สำนักฯ มีอาคารหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และอาคารหอสมุดวิทยาศาสตร์สุภาพสำหรับให้บริการของสำนักฯ และมีรายละเอียดของเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ดังนี้

### เทคโนโลยีและอุปกรณ์

- (1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- (2) ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- (3) ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตำราวารสาร ระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links, PSU Knowledge Bank, etc.
- (4) อุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ ระบบประตูอัตโนมัติ, ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติแบบหยอดเหรียญ และธนบัตร (รวมทั้งตรวจสอบโควตาการพิมพ์ ประวัติการเติมเงินและประวัติการพิมพ์ผ่านเว็บไซต์) และ Online Reference: Ask a Librarian ฯลฯ

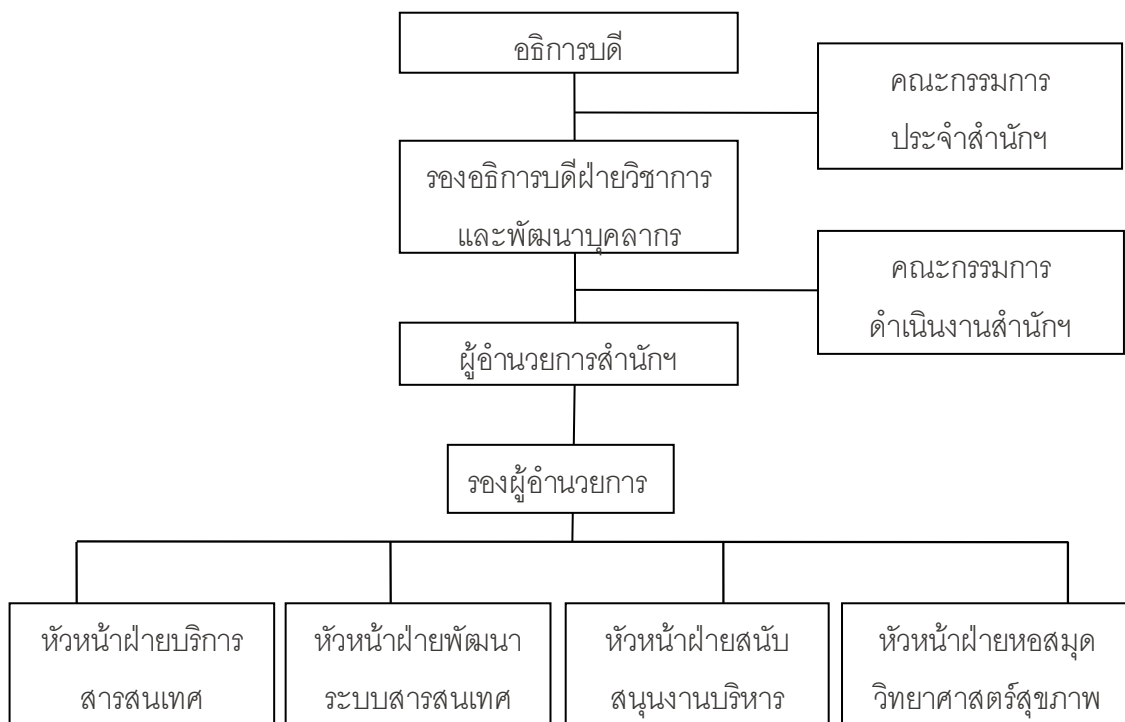
## สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

- (1) อินเทอร์เน็ตโซน (Internet Zone)
- (2) ห้องอบรมคอมพิวเตอร์
- (3) พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ
- (4) ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Room)
- (5) ห้องฉายภาพยนตร์

1 ก(5) สำนักฯ มีการดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

ตาราง P 1-2 กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/ข้อกำหนดและเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดและเกณฑ์
1.ด้านกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551</li> <li>★ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติปี 2542</li> <li>★ พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์</li> <li>★ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</li> </ul>
2.ด้านรับรองระบบงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย</li> <li>★ ระเบียบการใช้ห้องสมุด</li> </ul>
3.ด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ระเบียบกระทรวงการคลัง</li> <li>★ ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</li> <li>★ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี</li> </ul>



รูป P 1-1 ผังโครงสร้างการบริหารงาน

สำนักฯ ดำเนินนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาบุคลากร มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย คือ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นผู้นำระดับสูง เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ ได้มอบฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพให้ดำเนินการกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์

**1 ข(2) สำนักฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญไว้ดังตาราง P 1-3 และตาราง P 1-4**

ตาราง P 1-3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการหลัก	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. นักศึกษา 2. อาจารย์ 3. บุคลากรของมหาวิทยาลัย 4. บุคคลทั่วไป	1. ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ 2. ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 3. ได้รับการอบรมการใช้บริการต่างๆของสำนักฯ	1. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ 2. ได้รับการบริการที่พึงพอใจ 3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ และสืบค้นได้สะดวก	1. เคา์นเตอร์ให้บริการ 2. เคา์นเตอร์ตอบคำถาม 3. เสียงตามสายในห้องสมุด 4. ข่าวมหาวิทยาลัย 5. ป้ายประกาศ 6. การออก Road Show ตามคณะต่างๆ 7. ตู้รับความคิดเห็น 8. โทรศัพท์ 9. e-mail 10. website

ตาราง P 1-4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของสำนักฯ

ผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของสำนักฯ	บริการที่ให้	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. บุคลากรสำนักฯ 2. มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆ 3. บริษัท/สำนักพิมพ์	1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ 2. ให้บริการสารสนเทศ 3. ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย 4. ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน (เป็นบริการที่ให้แก่บุคลากรของสำนัก)	1. ความครบถ้วนครอบคลุมของทรัพยากรสารสนเทศ 2. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ 4. สวัสดิการที่ดี 5. การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์ฯ	1. การประชุม 2. โทรศัพท์ 3. e-mail 4. website 5. ไปรษณีย์ 6. อื่น ๆ

## 2. สถานะการณ์ขององค์กร

### ก. สภาพการการแข่งขัน

2 ก(1) องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับสำนักฯ คือ ห้องสมุด หรือหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่มีมากกว่า 147 แห่ง อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตาราง P 1-3 และตาราง P 1-4 แล้ว จะพบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเป็นอิสระจากกัน คู่แข่งขันในเชิงของส่วนแบ่งตลาด (หรือจำนวนลูกค้า)จึงไม่เป็นประเด็นสำคัญแต่อย่างใด แต่ประเด็นของการแข่งขัน คือ คุณภาพของการให้บริการ และความครบถ้วนของสารสนเทศที่ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังแสดงไว้ในตาราง P 2-1

ตาราง P 2-1 คู่แข่งขัน และสภาพการการแข่งขัน

คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
<ul style="list-style-type: none"><li>• สำนักหอสมุด มช.</li><li>• หอสมุดและคลังความรู้ มม.</li><li>• สำนักวิทยบริการ มช.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. บริการที่เป็นเลิศ</li><li>2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย</li></ol>	สามารถแข่งขันได้ในระดับหนึ่ง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่</li><li>2. เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ</li></ol>

2 ก(2) ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักฯ คือ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความเปลี่ยนแปลงหลักๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักฯ ประกอบด้วยพัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ ตลอดจนรสนิยมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีส่วนอย่างมากในการขับเคลื่อนให้สำนักฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยน และพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้รับบริการ

2 ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และ ข้อมูลเชิงแข่งขัน เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ สถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ทั้งของสำนักฯ เอง และของคู่แข่ง การได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ของคู่แข่งยังเป็นเรื่องที่มีข้อจำกัดอย่างมาก และสำนักฯ จำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเหล่านี้ เช่น ความร่วมมือด้านการเทียบเคียงสมรรถนะกับสำนักหอสมุด มช. และหอสมุดและคลังความรู้ มม. รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกับสำนักวิทยบริการ มช. เป็นต้น ตัวอย่างข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญ แสดงในตาราง P 2-2

ตาราง P 2-2 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน

คู่แข่ง	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	1. สถิติการใช้บริการต่างๆ ของสำนักฯ 2. ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของสำนักฯ	1. ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ 2. การสำรวจความพึงพอใจเป็นภาระแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้การเก็บข้อมูลกระทำได้ค่อนข้างยาก 3. ระบบห้องสมุดมีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน

**ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์**

สำนักฯ ได้สรุปความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ที่สำคัญไว้ดังแสดงในตาราง P 2-3

ตาราง P 2-3 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านธุรกิจ	- การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า
ด้านปฏิบัติการ	- การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ
ด้านทรัพยากรบุคคล	- บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

**ค. ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ**

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ ได้แก่

- 1) จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้
- 2) ส่งเสริมให้ผู้ใช้มีทักษะด้านการรู้สารสนเทศ
- 3) ประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 4) ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ Lean และด้วยหลักการ PDCA
- 5) ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- 6) ส่งเสริมการทำวิจัยสถาบัน และนำผลการวิจัยมาใช้พัฒนางาน/บริการ
- 7) ใช้หลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด
- 8) ทบทวนและปรับปรุงวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง
- 9) การสร้างศักยภาพของบุคลากรทุกคนทุกระดับให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้านวิชาการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 10) การหล่อหลอมบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณภาพ รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ



# 1. การนำองค์กร

## 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1 ก(1) สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ทบทวนแผนกลยุทธ์เมื่อเดือน มีนาคม 2553 โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(หรือผู้รับบริการ) ตลอดจนการประชุมระดมความคิดเห็นหลายครั้ง คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ได้ ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักฯ โดยคำนึงถึงค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องการ และมีความ เห็นตรงกันว่า “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ” คือ เป้าหมายสูงสุดที่สำนักฯ ต้องการ

การจะก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศได้นั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือการมีจิต บริการที่ดี สำนักฯ จึงได้กำหนดให้การ “มุ่งเน้นผู้รับบริการ” เป็นค่านิยมหลักขององค์กร

หลังจากการจัดทำแผนกลยุทธ์แล้ว สำนักฯ ได้ประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผน กลยุทธ์ ค่านิยมขององค์กร ตลอดจนการจัดทำคำอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ และค่านิยมเพื่อให้ บุคลากรมีความเข้าใจ และถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ

1.1 ก(2) ผู้นำระดับสูงเน้นย้ำถึงการยึดถือแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อ บุคลากรด้วยกัน ต่อผู้ให้บริการ ควรจะดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาค หลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะของอภิสิทธิ์ชน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็ได้เน้นให้ดำเนินการอย่างเป็นธรรมกับทุกคน

1.1 ก(3) ในด้านการบริหารให้สำนักฯ มีความยั่งยืน และมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ผู้นำ ระดับสูงมีนโยบายส่งเสริมให้มีการพัฒนาของบุคลากร ทั้งโดยการจัดทัศนศึกษาเพื่อดูงานทั้งในและต่างประเทศ จัดให้เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน Blog ในสังคมออนไลน์ ส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ จัดให้มีการอบรมใน ด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การทำงานเป็นทีม จิตบริการกับการให้บริการของห้องสมุด เป็นต้น การถ่ายทอด ข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวที่น่าสนใจในวงการห้องสมุดผ่านทาง Group mail นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการ กระตุ้นให้บุคลากรจัดทำโครงการพัฒนางานในลักษณะ R2R

### ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1 ข(1) ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากรด้วยช่องทางที่หลากหลาย ดังแสดงในตาราง 1.1-1

ตาราง 1.1-1 ช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	ผู้เกี่ยวข้อง	ความถี่	กิจกรรม/ผลลัพธ์
ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย (ทีมบริหาร)	ผอ. รอง ผอ. หัวหน้าฝ่าย	ทุกเดือน	พิจารณาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักฯ
ประชุมบุคลากร	บุคลากรทุกคน	ทุก 1-3 เดือน	สื่อสารเรื่องต่างๆ จากทีมบริหารสู่ บุคลากร และรับฟังความคิดเห็นจาก บุคลากร
ประชุมคณะกรรมการต่างๆ	คณะกรรมการต่างๆ เช่น กรรมการ ประกันคุณภาพ กรรมการ 5 ส	1-2 เดือน	พิจารณาและตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง

ช่องทางการสื่อสาร	ผู้เกี่ยวข้อง	ความถี่	กิจกรรม/ผลลัพธ์
	กรรมการจัดการ ความรู้ ฯลฯ		
Group mail	บุคลากรเฉพาะกลุ่ม หรือบุคลากรทุกคน	ไม่แน่นอน	สื่อสารเรื่องต่างๆ ทั้งกรณีเร่งด่วน หรือ เรื่องราวที่น่าสนใจ
ระบบ e-office	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (บางส่วนหรือ ทั้งหมด)	ทุกวัน	แจ้งข่าวสาร สั่งการ ฯลฯ

1.1 ข(2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความเข้าใจในการวัดผลการดำเนินการของสำนักฯ โดยได้กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการ และส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามที่ปรากฏในแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ

## 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่

### ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์การ

1.2 ก(1) สำนักฯ มีการดำเนินการตามระบบธรรมาภิบาลในด้านต่างๆ ที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง 1.2-1 ดังนี้

ตาราง 1.2-1 แนวทางในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล

เรื่องที่สำคัญในระบบธรรมาภิบาล	แนวทางในการกำกับดูแล
ความรับผิดชอบต่อในการกระทำของ ผู้นำระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้นำสูงสุด และรองผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน และทุก 2 ปีโดยคณะกรรมการที่มีอธิการบดีเป็นประธาน</li> <li>ผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับหัวหน้าฝ่ายได้รับการประเมินทุก 6 เดือนโดยคณะกรรมการที่มีผู้อำนวยการเป็นประธาน</li> </ul>
ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้จ่ายเงินของสำนักฯ ได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การเงินสำนักฯ กองคลัง และหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</li> </ul>
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการสื่อสารแนวทางการดำเนินการแก่บุคลากร เช่น แนวทางการสรรหาหัวหน้าฝ่าย แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น</li> </ul>
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานระดับคณะ</li> <li>มีนโยบายในการพัฒนาระบบรายงานข้อมูล และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมมากที่สุด</li> </ul>

1.2 ก(2) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการซึ่งเป็นผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากการรายงานของผู้นำสูงสุด ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินได้รับการป้อนกลับเป็นสายลักษณะอักษรเพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป ผู้นำระดับสูงได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีผู้นำสูงสุดเป็นประธานในรอบ 6 เดือน

**ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม**

1.2 ข(1) และ 1.2 ข(2) ในด้านการดำเนินการต่อกรณีที่บริการของสำนักฯ มีผลกระทบในทางลบต่อสังคม สำนักฯ ได้เปิดให้สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยได้ประกาศช่องทางติดต่อทั้งทางโทรศัพท์ และ e-mail ของผู้บริหารทุกคน และบุคลากรทุกฝ่ายไว้บน website ของสำนักฯ ที่ <http://www.clib.psu.ac.th> รวมทั้งจัดให้มีกระดานข่าวเพื่อรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะต่างๆ อีกด้วย

**ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**

1.2 ค(1) สำนักฯ ตระหนักถึงบทบาทที่พึงมีต่อการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมตามศักยภาพของสำนักฯ เช่น การสร้างความเข้มแข็งแก่ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดอื่นๆ ในชุมชน ดังตัวอย่างกิจกรรมในตาราง 1.2-2

ตาราง 1.2-2 แนวทางในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล

ชุมชน	กิจกรรม
ห้องสมุดโรงเรียน	• การบริจาคหนังสือ
ห้องสมุดชุมชน	• การจัดอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่บรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดชุมชน
นักศึกษาของสถาบันต่างๆ	• การรับเข้าฝึกงาน
นักเรียน	• ใช้บริการของสำนักฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
ประชาชนในชุมชน	• ใช้บริการของสำนักฯ ทั้งในรูปแบบของสมาชิก หรือเป็นผู้ใช้บริการเป็นครั้งคราว

## 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก(1) สำนักฯ โดยทีมบริหาร ให้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ 2554-2558 เมื่อเดือนมีนาคม 2553 และได้กำหนดให้มีขั้นตอนการจัดทำแผน ดังนี้

- 1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการเป็นประธานกรรมการ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนฯ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ หัวหน้าฝ่ายบริการฯ หัวหน้าฝ่ายหอสมุด วิทยาศาสตร์สุขภาพ นักวิทยาศาสตร์ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) คณะกรรมการฯ จัดทำ SWOT Analysis
- 3) คณะกรรมการฯ จัดทำ (ร่าง) แผนกลยุทธ์ (กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แนวทางการจัดทำ แผนปฏิบัติการ ดัชนีชี้วัด (KPIs) เป้าหมาย)
- 4) คณะกรรมการฯ นำเสนอ(ร่าง)แผนกลยุทธ์แก่กรรมการควบคุมคุณภาพ เพื่อพิจารณาลงมติ เห็นชอบ
- 5) คณะกรรมการประกันคุณภาพฯ นำเสนอแผนกลยุทธ์แก่ที่ประชุมทีมบริหารทบทวนและ กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ
- 6) ผู้อำนวยการสื่อสารแผนกลยุทธ์ให้ที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ รับทราบและร่วมแสดงความคิดเห็นต่อแผนกลยุทธ์ พร้อมทั้งมอบหมายให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายกำหนดโครงการ/ กิจกรรม ที่ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนฯ ฝ่ายพัฒนาฯ และฝ่ายบริการฯ
- 7) หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย เสนอโครงการ/ กิจกรรม ให้ที่ประชุมทีมบริหารรับทราบ
- 8) หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการดำเนินการแจ้งที่ประชุมทีมบริหารทุก 6 เดือน เพื่อการประเมิน/ ทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ/โครงการตลอดปีการดำเนินการ
- 9) หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนฯ รวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติการ ตัวชี้วัด ทั้งหมดจัดทำเป็นรายงานสรุป ประจำปีต่อไป

สำนักฯ เป็นองค์กรที่มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย โดยได้กำหนดเป้าหมาย /วิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจนในการที่จะเป็น แหล่งสารสนเทศและเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ บุคลากรของสำนัก 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด สนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ บุคลากรเหล่านี้มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบ ผูกพันกับสถาบัน ในขณะที่สำนักฯ มีความพร้อมด้านทรัพยากร อันได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้วยวิสัย ทัศน์ พันธกิจของสำนักฯ จึงกำหนดให้ ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ เป็น ความสามารถพิเศษของสำนักฯ

สำนักฯ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการ และไม่ได้แสวงหากำไร งบประมาณในการดำเนินการกิจได้รับการ สนับสนุนจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพันธกิจ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจ จึง มุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ส่วนความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านปฏิบัติการจะมุ่งเน้นให้มี การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทรัพยากรบุคคล

เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินภารกิจ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

สำนักฯ เป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ และมีชื่อเสียงในกลุ่มวิจัยติดอันดับ 1 ใน 5 ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย นอกจากนี้ บรรณารักษ์ และนักวิทยาศาสตร์ของสำนักฯ มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริการของห้องสมุดสมัยใหม่ และมีเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ สำนักฯ จึงมีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศและความน่าเชื่อถือ

ข้อมูลสำคัญในการทำ SWOT Analysis ได้แก่ ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน สภาพแวดล้อม (ทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง สังคมวัฒนธรรม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี)

**ข้อมูลประกอบวิเคราะห์ปัจจัยภายใน** ได้จากการรวบรวมข้อมูล/ข้อเสนอแนะที่ได้จากนโยบายมหาวิทยาลัย ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินการ ผลการประเมินของ สกอ. และผลการประเมินแผนกลยุทธ์ที่ผ่านมา รวมเข้ากับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

**ข้อมูลประกอบวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก** ได้จากการศึกษาความเปลี่ยนแปลงของการให้บริการสารสนเทศในลักษณะต่างๆ เช่น พัฒนาการของการให้บริการของสำนักพิมพ์ การดำเนินธุรกิจของสำนักพิมพ์ การให้บริการของห้องสมุดอื่นๆ พัฒนาการของการให้บริการของ Google พัฒนาการของ Institutional Repository เป็นต้น

**สภาพแวดล้อม** เช่น เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุด ความสามารถในการจัดเก็บ ค้นหา ประมวลผลข้อมูลของระบบสารสนเทศ รูปแบบการเรียนรู้และการค้นหาความรู้ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

กรอบระยะเวลาในการปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ยังไม่สอดคล้องกับกรอบระยะเวลาของมหาวิทยาลัย คือ ปีงบประมาณ 2555-2559 แต่ได้วางแผนไว้ว่า จะทบทวนแผนกลยุทธ์อีกครั้งหลังจากที่มหาวิทยาลัยได้จัดทำและประกาศแผนกลยุทธ์ปี 2555-2559 โครงการ/ กิจกรรม ในแผนปฏิบัติการจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในปีที่กำหนด แผนปฏิบัติการที่มีผลกระทบต่อเนื่อง จะกำหนดให้ต้องมีการดำเนินการเป็นระยะยาว

กรอบระยะเวลาในการวางแผนปฏิบัติการระยะยาวอาจถูกปรับเปลี่ยนได้หากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดความสามารถพิเศษ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

**2.1 ก(2) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์** ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนฯ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ หัวหน้าฝ่ายบริการฯ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักวิทยาศาสตร์ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงาน ได้ดำเนินการทำ SWOT Analysis เป็นขั้นตอนแรก และได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ บุคลากร ทรัพยากร และการเงิน มาประกอบการทำแผนกลยุทธ์

**ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้** ซึ่งเป็นความสามารถพิเศษของสำนักฯ เกิดจากการวิเคราะห์ความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความผูกพันกับสถาบันของบุคลากร **ความพร้อมด้านทรัพยากรของสำนัก** ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ อุปกรณ์ เทคโนโลยี

และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ถูกนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลัก คือ การให้บริการ

ความรู้ความสามารถของบุคลากรและตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพร้อมของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก งบประมาณ รวมถึงการนำเสนอกิจกรรมโดยกลุ่มบุคลากรจะทำให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

## ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข(1) คณะกรรมการฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ข้อ คือ

- (1) บริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) บริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ
- (3) บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม
- (4) สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน

และได้กำหนดกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านี้ ดังตาราง 2.1-1

ตาราง 2.1-1 เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรและกรอบเวลา

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์				
		54	55	56	57	58
1) บริการสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ		/	/		
2) สนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย	บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม			/		
3) บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล	การบริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ		/			
4) บริการวิชาการสู่ชุมชน	สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน				/	/

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 4 ข้อ ถูกกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองพันธกิจของสำนักฯ ตามเป้าประสงค์ 4 ข้อ คือ

- 1) บริการสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
- 2) สนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย
- 3) บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล
- 4) บริการวิชาการสู่ชุมชน

2.1 ข(2) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์นอกจากจะตอบสนองพันธกิจของสำนักฯ ตามเป้าประสงค์ทั้ง 4 ข้อ แล้ว ยังได้คำนึงถึงตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์การปฏิบัติการ และความสามารถพิเศษของสำนักฯ ด้วย ดังแสดงในตาราง

2.1-2 ตาราง 2.1-3 ตาราง 2.1-4 และตาราง 2.1-5 นอกจากนั้น การสร้างนวัตกรรมของการให้บริการ ยังได้คำนึงถึงการตอบสนองต่อความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตาราง 2.1-6

ตาราง 2.1-2 การตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ <ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>กระจายความรู้สู่ชุมชน</li> </ul>
ด้านปฏิบัติการ <ul style="list-style-type: none"> <li>การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม</li> <li>สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน</li> </ul>
ด้านบุคลากร <ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ</li> </ul>

ตาราง 2.1-3 การตอบสนองความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
บริการที่เป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม</li> <li>สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน</li> </ul>
ความน่าเชื่อถือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม</li> <li>การบริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ</li> </ul>

ตาราง 2.1-4 การตอบสนองโอกาสการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์การปฏิบัติการ

โอกาสการสร้างนวัตกรรม	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างอุปกรณ์สนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม</li> <li>สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน</li> </ul>

โอกาสการสร้างนวัตกรรม	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม</li> <li>การบริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ</li> </ul>

ตาราง 2.1-5 การตอบสนองความสามารถพิเศษของสำนักฯ

ความสามารถพิเศษของสำนักฯ	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
<p>ความพร้อมในการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบ</li> <li>มีความพร้อมด้านทรัพยากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม</li> <li>สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน</li> </ul>

ตาราง 2.1-6 การตอบสนองโอกาสการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์การปฏิบัติการ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	โอกาสการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติการ	ความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p>ด้านธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ</li> <li>จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้</li> <li>ส่งเสริมให้ผู้ใช้มีทักษะด้านการรู้สารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ</li> <li>มีทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ และสืบค้นได้สะดวก</li> </ul>
<p>ด้านปฏิบัติการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างอุปกรณ์สนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการบริการที่พึงพอใจ</li> </ul>
<p>ด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน</li> <li>ประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน</li> <li>ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ Lean และด้วยหลักการ PDCA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการบริการที่พึงพอใจ</li> </ul>



## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก(1) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสำนักฯ ในส่วนของบุคลากร ทรัพยากร (อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก) การเงิน กลุ่มผู้รับบริการ แล้วกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการสำหรับระยะเวลาในการดำเนินการมีทั้งในระยะยาวและระยะสั้น ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ แผนปฏิบัติการจำนวนหนึ่งเป็นแผนปฏิบัติการระยะยาวและมีการดำเนินการเป็นระยะเวลา 5 ปี และแผนปฏิบัติการจำนวนหนึ่งเป็นแผนปฏิบัติการที่มีระยะเวลาดำเนินการเป็นระยะสั้น 1-2 ปี ดังตาราง 2.2-1

ตาราง 2.2-1 แผนปฏิบัติการที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ	ปีที่ดำเนินการ ( พ.ศ. 25.. )					ความ สำคัญ
		54	55	56	57	58	
1. บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากร สารสนเทศอย่างมี ประสิทธิภาพ	1.1.1 วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละสาขา วิชา (Collection Analysis)	/	/	/	/	/	A
	1.1.2 วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	/		/		/	A
	1.1.3 สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปภาคี	/	/	/	/	/	B
	1.2.1 นำระบบ LEAN มาใช้ดำเนินงาน	/	/	/	/	/	A
	1.2.2 แสวงหาแหล่งข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการ วิเคราะห์เลขหมู่และการทำรายการ	/	/	/	/	/	A
	1.2.3 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการอนุรักษ์ทรัพยากร สารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์	-	/	/	-	-	B
	1.3.1 ศึกษาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ดำเนินงาน และการให้บริการ	/	/	/	/	/	A
	1.3.2 มีการนำบริหารความเสี่ยงมาใช้	/	/	/	/	/	A
	1.3.3 มีแผนการดูแลระบบ	/	/	/	/	/	A
	1.4.1 ประสานงานกับผู้สอนให้นักศึกษาเข้าใช้ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน	/	/	/	/	/	A
	1.4.2 จัดกิจกรรม/บริการเพื่อส่งเสริมการรู้ สารสนเทศ	/	/	/	/	/	A
	1.4.3 พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ทักษะ ในการ ให้ คำแนะนำ/ปรึกษา หรือวิทยากรในการ อบรม	/	/	/	/	/	A
	1.4.4 พัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	/	/	/	/	/	A
	1.5.1 พัฒนาและเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการ บริการ	/	-	-	-	-	A

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ	ปีที่ดำเนินการ ( พ.ศ. 25.. )					ความ สำคัญ
		54	55	56	57	58	
	1.5.2 Road Show เพื่อประชาสัมพันธ์เชิงรุก	/	/	/	/	/	A
	1.5.3 จัดทำและปรับปรุงระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) อย่างต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	A
2. บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม	2.1.1 พัฒนาเว็บไซต์เป็น Web 2.0	/	-	/	-	/	A
	2.1.2 เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมโดยใช้สังคมเครือข่าย (Social network)	/	-	-	-	-	A
	2.2.1 ประสานงานให้มีการพัฒนาเครื่องมือดึงข้อมูลจาก PSU Knowledge Bank ใน ALIST	/	-	-	-	-	A
	2.2.2 พัฒนาเครื่องมือเชื่อมโยง PSU Knowledge Bank กับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักวิจัยฯ และคณะต่างๆ	/	/	-	/	-	A
	2.2.3 พัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่นๆ อย่างน้อยปีละเรื่อง	-	/	/	/	/	A
	2.3.1 ศึกษาความต้องการของนักวิจัย	/	/	-	-	-	A
	2.3.2 ร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานในการให้คำปรึกษาการวิจัย (Research Consultation)	-	-	/	/	/	B
3. การบริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ	3.1.1 ติดตามการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ทุก 3-4 เดือน	/	/	/	/	/	A
	3.1.2 นำระบบการบริหารความเสี่ยงมาใช้	/	/	/	/	/	A
	3.2.1 จัดอบรมหรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ/เทคโนโลยีสารสนเทศ	/	/	/	/	/	A
	3.2.2 นำระบบ Professional Competency มาใช้	/	/	/	/	/	A
	3.3.1 ทบทวน ปรับข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน	/	/	/	/	/	A
	3.3.2 พัฒนาเครื่องมือสนับสนุน เช่น สถิติการใช้ฐานข้อมูล สถิติเกี่ยวกับการใช้ตำรา	/	/	/	/	/	A
	3.4.1 จัดเวทีแลกเปลี่ยนรู้	/	/	/	/	/	A
	3.4.2 มี KM Asset	-	-	/	/	/	A
	3.4.3 ศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัล	/	-	-	-	-	A
	3.5.1 การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	/	/	/	/	/	A
	3.5.2 จัดกิจกรรมสร้างเสริมทักษะชีวิต/พัฒนาบุคลิกภาพ	/	/	/	/	/	A

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ	ปีที่ดำเนินการ ( พ.ศ. 25.. )					ความ สำคัญ
		54	55	56	57	58	
4. สร้างความเข้มแข็ง ทางความรู้สู่ชุมชน	4.1.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	/	/	/	/	/	A
	4.2.1 จัดอบรม/สัมมนาวิชาชีพทางด้าน บรรณารักษศาสตร์	/	/	/	/	/	B
	4.3.1 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดและ ศูนย์สารสนเทศต่างๆ ในชุมชน ภูมิภาค	-	/	/	/	/	B
	4.3.2 ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรม/ผลงานการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับหน่วย งานอื่นๆ	-	/	/	/	/	B

2.2 ก(2) แผนกลยุทธ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากทีมบริหารแล้ว ผู้อำนวยการฯ ได้ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ แก่บุคลากรสำนักฯ เพื่อนำไปปฏิบัติโดยแจ้งที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ และให้บุคลากรสำนักฯ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อแผนกลยุทธ์ พร้อมทั้งมอบหมายให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายกำหนดโครงการ/ กิจกรรม ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายพัฒนาฯ และฝ่ายบริการ โดยกำหนดให้ส่งโครงการ/ กิจกรรม กลับให้ทีมบริหารพิจารณาภายใน 1 เดือน เมื่อได้รับความเห็นชอบจากทีมบริหารแล้ว จะแจ้งให้เจ้าของโครงการนำเสนอเอกสารโครงการเพื่อขออนุมัติการดำเนินการและงบประมาณต่อผู้อำนวยการก่อนการดำเนินโครงการ นอกจากนี้ ทีมบริหารได้กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการดำเนินการ และแจ้งที่ประชุมทีมบริหาร ทุก 2 เดือน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการตามแผน และเพื่อการประเมิน/ทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ/โครงการ หากมีสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

2.2 ก (3) สำนักฯ ได้รับการสนับสนุนกรอบงบประมาณแผ่นดินประจำปีจากมหาวิทยาลัย ซึ่งเริ่มต้นในวันที่ 1 ตุลาคมของทุกปี ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร เป็นฝ่ายจัดทำงบประมาณประจำปีโดยความเห็นชอบของทีมบริหาร เพื่อให้มีสถานะพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ ทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ โดยกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายเสนอตั้งประมาณการสนับสนุนการดำเนินการในฝ่ายตามหมวดต่างๆ ตามกรอบเวลาที่กองแผนงานกำหนด และนำมาพิจารณาในที่ประชุมทีมบริหาร ผู้อำนวยการเป็นผู้กำกับดูแลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนงาน

2.2 ก (4) ในกรณีที่มีสถานการณ์บังคับ ผู้อำนวยการจะเรียกประชุมทีมบริหาร เพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนแผน และถ่ายทอดผ่านหัวหน้าฝ่าย ซึ่งเป็นกรรมการโดยตำแหน่งในที่ประชุม เพื่อถ่ายทอดต่อผู้ปฏิบัติงานต่อไป

2.2 ก (5) ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ บุคลากรของสำนักฯ แบ่งตามภารกิจออกเป็น 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ สำนักฯ มีการวิเคราะห์อัตรากำลังทุกปี และจัดทำแผนด้านบุคลากรโดยวางเป้าหมายให้สำนักฯ มีบุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพ และบุคลากรสัมพันธ์ ดังตาราง 2.2-2

ตาราง 2.2-2 กิจกรรมพัฒนาบุคลากร และบุคลากรสัมพันธ์

พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพ	บุคลากรสัมพันธ์
1. สนับสนุนให้เข้ารับการอบรม 1-2 ปี/ครั้ง 2. KM 1 ครั้ง/เดือน 3. ดูงาน 1 ครั้ง/ปี 4. สนับสนุนให้เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน 5. สนับสนุนให้เป็นวิทยากรแก่หน่วยงานอื่น	1. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ

2.2 ก (6) ตัวชี้วัดของการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ แสดงในตาราง 2.2-3

ตาราง 2.2-3 ตัวชี้วัดสำหรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1  
บริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ สอดคล้อง	ดัชนีชี้วัด (KPIs)	เป้าหมาย (พ.ศ. 25..)				
		54	55	56	57	58
1.1.1 วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละสาขาวิชา (Collection Analysis)	1.1.1 มีระบบการจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	มี	มี	มี	มี	มี
1.1.2 วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	1.1.2 มีระบบการจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัย	มี	มี	มี	มี	มี
1.1.3 สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบภาคี	1.2.1 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและออกให้บริการ (วัน)	≤7	≤7	≤7	≤5	≤5
1.2.1 นำระบบ LEAN มาใช้ดำเนินงาน	1.2.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับหนังสือขอมและออกให้บริการ	≤2	≤2	≤2	≤2	≤2
1.2.2 แสวงหาแหล่งข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เลขหมู่และการทำรายการ	1.3.1 จำนวนบริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม	-	1	-	1	-
1.2.3 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	1.3.2 จำนวนครั้งที่ระบบขัดข้อง	≤4	≤4	≤4	≤4	≤4
1.3.1 ศึกษาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน และการให้บริการ	1.3.3 เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ไขระบบที่ขัดข้อง (ชม./ครั้ง)	≤2	≤2	≤2	≤2	≤2
1.3.2 มีการนำบริหารความเสี่ยงมาใช้	1.4.1 จำนวนกิจกรรมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1	≥1	≥1	≥1	≥1
1.3.3 มีแผนการดูแลระบบ	1.4.2 จัดกิจกรรม/บริการเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ					
1.4.1 ประสานงานกับผู้สอนให้นักศึกษาเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	1.4.3 พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้					

แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ สอดคล้อง	ดัชนีชี้วัด (KPIs)	เป้าหมาย (พ.ศ. 25..)				
		54	55	56	57	58
ทักษะ ในการให้ คำแนะนำ/ปรึกษา หรือวิทยากรในการอบรม 1.4.4 พัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ด้วย ตนเอง 1.5.1 พัฒนาและเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการบริการ 1.5.2 Road Show เพื่อประชาสัมพันธ์เชิง รุก 1.5.3 จัดทำและปรับปรุงระบบลูกค้า สัมพันธ์ (CRM) อย่างต่อเนื่อง	1.4.2 ร้อยละของนักศึกษาทั้งหมดที่ เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการ เรียนรู้สารสนเทศ	5	6	6	7	8
	1.5.1 จำนวนบริการเชิงรุก	3	3	4	4	5
	1.5.2 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ในบริการเชิงรุก	≥80	≥80	≥80	≥80	≥80

ตาราง 2.2-4 ตัวชี้วัดสำหรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2  
บริหารจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการวิจัยได้อย่างครอบคลุม

แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ สอดคล้อง	ดัชนีชี้วัด (KPIs)	เป้าหมาย (พ.ศ. 25..)				
		54	55	56	57	58
2.1.1 พัฒนาเว็บไซต์ฯ เป็น Web 2.0	2.1.1 จำนวนช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศเฉพาะกลุ่ม	1	2	2	2	2
2.1.2 เพิ่มช่องทางให้ผู้ให้บริการมีส่วน ร่วมโดยใช้สังคมเครือข่าย (Social network)	เช่น e-mail Alert, RSS					
	2.1.2 จำนวนผู้รับบริการข่าวสาร สนเทศ	100	150	200	250	300
2.2.1 ประสานงานให้ มีการพัฒนา เครื่องมือดึงข้อมูลจาก PSU Knowledge Bank ใน ALIST	2.2.1 พัฒนาโปรแกรม เสริมให้กับระบบ PSU Knowledge Bank	1	1	1	1	1
2.2.2 พัฒนาเครื่องมือเชื่อมโยง PSU Knowledge Bank กับฐานข้อมูล ของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักวิจัยฯ และคณะต่างๆ	2.3.1 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ สนับสนุนการวิจัย	-	1	1	1	1
2.2.3 พัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวก สะดวกอื่นๆ อย่างน้อยปีละเรื่อง						
2.3.1 ศึกษาความต้องการของนักวิจัย						
2.3.2 ร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานในการ ให้คำปรึกษาการวิจัย (Research Consultation)						

ตาราง 2.2-5 ตัวชี้วัดสำหรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 3  
บริหารสำนักฯ อย่างเป็นระบบ

แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ สอดคล้อง	ดัชนีชี้วัด (KPIs)	เป้าหมาย (พ.ศ. 25..)				
		54	55	56	57	58
3.1.1 ติดตามการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ทุก 3-4 เดือน	3.1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	80	80	80	80	80
3.1.2 นำระบบการบริหารความ มเสี่ยงมาใช้						
3.2.1 จัดอบรมหรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ/เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.2.1 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ	≥90	≥90	≥90	≥90	≥90
3.2.2 นำระบบ Professional Competency มาใช้	3.3.1 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการบริหารงาน	มี	มี	มี	มี	มี
3.3.1 ทบทวน ปรับข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน	3.4.1 จำนวนโครงการพัฒนางานที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1
3.3.2 พัฒนาเครื่องมือสนับสนุน เช่น สถิติการใช้ฐานข้อมูล สถิติเกี่ยวกับการใช้ตำรา	3.5.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1
3.4.1 จัดเวทีแลกเปลี่ยนรู้						
3.4.2 มี KM Asset						
3.4.3 ศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัล						
3.5.1 การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน						
3.5.2 จัดกิจกรรมสร้างเสริมทักษะชีวิต/พัฒนาบุคลิกภาพ						

ตาราง 2.2-6 ตัวชี้วัดสำหรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 4  
สร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน

แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ สอดคล้อง	ดัชนีชี้วัด (KPIs)	เป้าหมาย ( พ.ศ. 25.. )				
		54	55	56	57	58
4.1.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	4.1.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการเรียนรู้แก่ชุมชน	-	1	1	1	1
4.2.1 จัดอบรม/สัมมนาวิชาชีพทางด้านบรรณารักษศาสตร์	4.2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥90	≥90	≥90	≥90	≥90
4.3.1 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ ในชุมชน/ภูมิภาค	4.3.1 จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมเครือข่าย	มี	มี	มี	มี	มี
4.3.2 ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรม/ผลงานการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับหน่วยงานอื่นๆ						

### 3. การมุ่งเน้นลูกค้า

#### 3.1 ความผูกพันของลูกค้า

##### ก. ผลกระทบ และการสนับสนุนผู้รับบริการ

3.1 ก(1) ในปี พ.ศ. 2538-2540 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ร่วมมือกับคณะทำงานช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาค โดยมี ผศ.วุฒิพงศ์ เตชะดำรงสิน ผอ.ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในขณะนั้นเป็นที่ปรึกษาของหอสมุด ได้ริเริ่มจัดทำโครงการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทำให้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้จัดหาระบบดังกล่าวเข้ามาใช้งานในห้องสมุด เรียกได้ว่าเป็นการนำร่อง จนเป็นแนวทางให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ จัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ ทำให้นักศึกษาและบุคลากรได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น การให้บริการมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้รับบริการสืบค้นข้อมูลจากที่บ้านหรือที่พักได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเข้ามาในห้องสมุด เมื่อใช้ระบบอัตโนมัติไปได้ปีกว่าๆ พบว่า มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา ระบบค่อนข้างสูงตกปีละเก้าแสนบาท จึงทำให้ผู้บริหารในขณะนั้น ซึ่งประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าฝ่ายห้องสมุด และผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ตัดสินใจให้ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบพัฒนาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติขึ้นใช้เอง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในเรื่องดังกล่าว จนสามารถพัฒนาโปรแกรมสำเร็จและนำมาใช้งานแทนระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Dynix (ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์) ในปี 2541 หอสมุดคุณหญิงหลงฯ ก็ได้เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ใช้โปรแกรมห้องสมุดที่พัฒนาขึ้นใช้เอง จากจุดพัฒนาการดังกล่าวทำให้สำนักทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้ขอให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ เพื่อใช้เป็นสมบัติของชาติ สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ส่งผลให้สำนักฯ และศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้รับเกียรติบัตรแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ด้านบริการวิชาการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย ในครั้งที่รับการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน ปีการศึกษา 2547/ปีงบประมาณ 2548 และการประเมินคุณภาพภายนอก ปีการศึกษา 2548/ปีงบประมาณ 2548

สำนักฯ ไม่หยุดนิ่งในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง จึงได้คิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการโดยมุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว **มีบริการในลักษณะ One Stop Service** เช่น บริการตอบคำถามออนไลน์ บริการท่านขอมาเราจัดให้ บริการหนังสือด่วน ยืมต่อและจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ บริการข้อมูลพิเศษ และโครงการห้องสมุดดิจิทัล **มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่** จำนวน 23 บริการ เช่น บริการตอบคำถามออนไลน์ ระบบสำรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยุทัศน์ตามอัธยาศัย เทปออนไลน์ นำชมห้องสมุดเสมือน Virtual Library Tour แนะนำการใช้ห้องสมุดผ่านคอมพิวเตอร์แบบจอสัมผัส (Touch Screen Computer) และการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติแบบหยอดเหรียญหรือระบบ Happy Print ฯลฯ

ระบบ Happy Print เป็นการเติมโควตาการพิมพ์ด้วยบัตรเติมเงิน/การตรวจสอบโควตาการพิมพ์/ประวัติ เติมเงินและประวัติการพิมพ์ผ่าน web site นวัตกรรมดังกล่าว อำนวยความสะดวกในการพิมพ์งานของผู้รับบริการ เป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยอมรับจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งที่แวะเวียนมาดูงาน และซื้อระบบดังกล่าวไปใช้บริการในห้องสมุดของตนเอง เช่น สำนักวิทยบริการ สถาบันบัณฑิต



พัฒนบริหารศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ส่งผลให้สำนักฯ ได้รับรางวัลคุณภาพ PSU Quality Award 2009 แนวปฏิบัติเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านบริการจัดการเรื่องระบบงานพิมพ์อัตโนมัติ (Happy Print)

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุกรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการตามตัวเล่ม บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ กรณีผู้ใช้หาหนังสือในห้องสมุดไม่พบ บริการท่านขอมาเราจัดให้ ซึ่งเป็นบริการเตรียมสารสนเทศในห้องสมุด ที่กลุ่มอาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน แข้งมาตามความต้องการ เมื่อมาถึงสำนักฯ ก็สามารถนำสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้ไปยืมได้เลย บริการจัดหาหนังสือตามคำขอ โครงการห้องสมุดพบเพื่อน โครงการยอตนักอ่าน แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โครงการให้ความรู้ด้านสารสนเทศแก่นักศึกษาที่ลงเรียนวิชาสัมมนา โครงการตอบคำถามออนไลน์กับห้องสมุด ระบบสำรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Alert, Collection Highlight จากแนวปฏิบัติของสำนักฯ ที่มุ่งเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ การใช้นวัตกรรมใหม่ๆ มาช่วยในการให้บริการ การให้บริการเชิงรุก การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ การสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเก๋าก็ยังคงมาใช้บริการอย่างเหนียวแน่น ผู้รับบริการใหม่ก็เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังสถิติผู้ใช้บริการสำนักฯ ปี 2552 จำนวน 698,891 คน และปี 2553 จำนวน 732,272 คน

**3.1 ก(2) สำนักฯ** มีกลไกที่สำคัญที่เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการมาใช้บริการ โดยปฏิบัติตามค่านิยมของสำนักฯ คือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการสำนักฯ ให้มากที่สุด โดยมีกลไกที่สำคัญดังนี้

- 1) ด้านอาคารสถานที่ เน้นในความปลอดภัย โดยมีระบบตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบประตูอัตโนมัติ ผู้เข้าใช้ต้องแสดงบัตรสมาชิก และมีกล้องวงจรปิดทั้งในและนอกอาคารมีที่จอดรถรองรับผู้เข้าใช้ อย่างเพียงพอ ภายในมีเก้าอี้ มากพอที่รองรับผู้เข้าใช้บริการในช่วงปกติ อาคารห้องสมุด น้ำไหล ไฟสว่าง แอร์เย็น ห้องน้ำ และบริการพื้นที่ภายในสะอาด และมีจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบ มีระบบ WiFi ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในอาคาร ผู้รับบริการสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ส่วนตัวมาใช้ได้อย่างสะดวกสบาย
- 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย สนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เดินเข้ามาภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ จะมีระบบประตูอัตโนมัติ โดยสแกนบาร์โค้ดเพื่อแสดงตัวตนของผู้ใช้ สำหรับผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก ส่วนผู้รับบริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถซื้อคูปองการเข้าใช้ผ่านระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติ และมีเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกเป็นอย่างดีประจำที่ประตูทางเข้าออก คอยให้คำแนะนำ และตรวจดูความถูกต้องเรียบร้อยของการยืมสื่อสารสนเทศเมื่อเดินออกจากสำนักฯ ว่าได้ยืมสิ่งพิมพ์ออกไปเรียบร้อยแล้วหรือยัง โดยยึดตามระเบียบการใช้บริการของสำนักฯ เป็นเกณฑ์สำหรับการดำเนินการ ในการให้บริการมีระบบอัตโนมัติใช้ ครอบคลุมทุก Module ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และการให้บริการผู้ใช้ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตลอดสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีบรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือ บริการสืบค้นข้อมูล ที่เคาน์เตอร์บริการช่วยการค้นคว้าตลอดเวลาที่ห้องสมุด

เปิดทำการ มี Internet ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 60 เครื่อง คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการสืบค้นข้อมูล ซอฟแวร์กับการใช้งานของผู้รับบริการให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักฯ และผู้รับบริการสามารถพิมพ์งานได้อย่างง่ายดาย ซึ่งกำกับโดยโปรแกรม Happy Print ในราคาที่ถูกลง แผ่นละ 75 สตางค์ และผู้รับบริการสามารถเติมเงินเพื่อสั่งพิมพ์งานได้ด้วยตนเอง ส่วนผู้รับบริการที่อยู่ตามคณะ หน่วยงานหรือที่บ้าน สามารถสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ มีระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อออนไลน์ ครอบคลุมทุกสาขาวิชาโดยผู้รับบริการสามารถสืบค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง

- 3) ด้านบุคลากร มีการฝึกอบรมให้มุ่งเน้นผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายบริการสารสนเทศจะมีการพูดคุยถึงปัญหาในการให้บริการทุกวันศุกร์ กระตุ้นให้ทีมงานมีจิตบริการ ในทางปฏิบัติบุคลากรสามารถปฏิบัติได้ดี ดังปรากฏในรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2552 ในหัวข้อสิ่งที่ทำได้ดี บุคลากรมีจิตบริการ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่
- 4) ด้านผลิตภัณฑ์ สำนักฯ มีนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบการกลั่นกรองการจัดหา และเปิดให้ผู้รับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ในปี 2553 ที่ผ่านมานี้ สำนักฯ ได้ลงทุนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการให้บริการ เช่น วารสารและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 35.55 ล้านบาท
- 5) ด้านการให้การศึกษาผู้ใช้ สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศให้กับผู้รับบริการมีทักษะด้านสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูล สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ จำนวน 84 ครั้ง มีผู้เข้าร่วม 10,644 คน สำหรับกิจกรรมที่จัดมีดังนี้ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ อบรมการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อบรมการใช้โปรแกรม EndNote โครงการให้ความรู้ด้านสารสนเทศแก่นักศึกษา ปีการศึกษา 2553 ที่ลงเรียนวิชาสัมมนา

จากกลไกดังกล่าวข้างต้น จากสถิติของสำนักฯ พบว่ามีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการที่สำนักฯ และการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในปี 2551-2553 ดังตาราง 3.1-1

ตาราง 3.1-1 สถิติผู้เข้าใช้ห้องสมุด

ปี พ.ศ.	2551	2552	2553
จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด (คน)	780,542	698,891	732,272
การเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง)	1,247,268	1,986,108	1,123,103

สำนักฯ สื่อสารถึงผู้รับบริการหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- (1) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่
  - 1) ป้ายประกาศ โปสเตอร์
  - 2) ข่าวมหาวิทยาลัย
  - 3) คู่มือการใช้ห้องสมุด ฯลฯ
- (2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ เว็บไซต์ห้องสมุด ชานชาลาแห่งการเรียนรู้ (share.psu.ac.th)
- (3) สื่อโสตทัศน โดยให้ความสำคัญของสื่อประเภทป้ายผ้า เสียงตามสายในห้องสมุด และสถานีวิทยุ มอ.
- (4) สื่อสารโดยจัดทำกิจกรรมต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับกิจกรรมตามลำดับ ดังนี้
  - 1) จัดกิจกรรมช่วง มอ.วิชาการ
  - 2) การอบรมการสืบค้นสารสนเทศ
  - 3) ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดการประชาสัมพันธ์ข้างต้นทั้งหมด อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริการสารสนเทศ โดยจัดประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้ผู้ใช้ตลอดปี
- (5) สื่อสารจากเจ้าหน้าที่บริการโดยตรง เช่น เคาน์เตอร์เอ็ม-คีน เคาน์เตอร์ให้บริการช่วยการค้นคว้า โดยเป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้ใช้ได้รับความกระจ่างมาก

สำหรับกลไกการสื่อสารถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันถึงแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ Mail group ซึ่งสามารถส่งถึงผู้ปฏิบัติงานได้ทั่วถึงโดยเร็ว การประชุมทีมบริหารสำนักฯ เดือนละครั้ง ผู้อำนวยการจะประชุมบุคลากรทั้งหมดเฉลี่ย 2 เดือนต่อครั้ง นอกเหนือจากการวางแผนปฏิบัติต่างๆ ไว้ใน Intranet ของสำนักฯ แล้ว บางเรื่องที่ซับซ้อนจะจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน ซึ่งมั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจตรงกันถึงนโยบายแนวปฏิบัติต่อผู้รับบริการของสำนักฯ

**3.1 ก(3)** สำนักฯ มีแนวทางในการกำหนดและสร้างนวัตกรรมการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งแนวทางในการสนับสนุนผู้รับบริการทันต่อความต้องการของธุรกิจอยู่เสมอ ผู้อำนวยการ และทีมบริหาร รวมทั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์มีการสอบถามผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง นำมาเป็นข้อมูลจัดทำแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ 2554-2558

#### **เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์**

ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกรอบแนวคิดในระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ สำนักฯ ได้กำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงาน 4 เป้าประสงค์ ดังนี้

- (1) สำนักฯ มีศักยภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- (2) นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีทักษะด้านสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- (3) สำนักฯ มีศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลา และสอดคล้องกับหลักสูตร การเรียนการสอน และการวิจัย ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่
- (4) สำนักฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีบรรยากาศของการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ใน ปีงบประมาณ 2553 มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง 11 แผน 45 โครงการ แผนปฏิบัติการข้างต้นครอบคลุมทุกมิติที่จะร่วมสนับสนุนให้ผู้รับบริการสารสนเทศทันต่อความต้องการในการใช้ บริการสารสนเทศของหอสมุด และมีเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้ความร่วมมือเพิ่มเติมในส่วนที่ขาด

## ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

**3.1 ข(1)** สำนักฯ มีภารกิจหลักในเรื่องของการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้บริหารสำนักฯ ทุกยุคทุกสมัยให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องการมุ่งเน้นผู้รับบริการมาโดยตลอด วิธีการปลูกฝังค่านิยมเรื่องมุ่งเน้นผู้รับบริการมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น ช่วงเวลาประชุมทีมบริหาร (เดือนละครั้ง) การประชุมบุคลากร 2 เดือน/ครั้ง ผู้บริหารจะให้นโยบายในเรื่องค่านิยมมุ่งเน้นผู้รับบริการ และมีการสอดแทรก กระตุ้นบุคลากรอย่างสม่ำเสมอในกิจกรรมต่างๆ ของสำนัก ตัวอย่างเช่น Morning Talk การจัดอบรมให้บุคลากรอย่าง เช่นปี 2553 จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในเรื่อง จิตอาสากับการให้บริการของห้องสมุด มีกิจกรรม Vote ขวัญใจผู้ใช้บริการ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนหนึ่งยังคงเลือกศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และนั่นเป็นดัชนี 1 ตัวที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

**3.1 ข(2)** สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ สำหรับนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อผ่านขั้นตอนการรายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาแล้ว หรือบุคลากรใหม่มีชื่อในฐานข้อมูลของกองงานเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยแล้ว ระบบจะถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลของสำนักฯ โดยอัตโนมัติ นั่นหมายความว่า มีชื่อเป็นสมาชิกของสำนักฯ ทันที และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาใหม่และบุคลากรใหม่ สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมให้การศึกษาแก่ผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ทุกปีเช่น กิจกรรม Road Show การปฐมนิเทศ การอบรมการใช้ฐานข้อมูล การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ลงทะเบียนวิชาสัมมนา การอบรมการสืบค้นเพื่อทำวิจัยให้กับบุคลากรสายสนับสนุน กิจกรรมเปิดประตูสู่ผู้ใช้ ฯลฯ

สำนักฯ ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นใจว่าความคาดหวังในแต่ละขั้นตอนของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการโดยเมื่อเข้ามาเป็นนักศึกษาใหม่ หรือเป็นบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย ทุกคนจะจะได้รับเกียรติเป็นสมาชิกของสำนักฯ โดยอัตโนมัติ และนักศึกษาที่จบการศึกษาออกไป สามารถสมัครเป็นสมาชิกของสำนักฯ ได้โดยสมัครเป็นสมาชิกประเภทสมทบ และบุคลากรที่เกษียณจะได้รับสิทธิเป็นสมาชิกประเภทเกษียณ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้สำนักฯ ได้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของสำนักฯ ให้ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นใจว่าความคาดหวัง เช่นสำรวจความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ปี 2544 ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคุณหญิง

หลงๆในปี 2548 วิจัยเรื่องปัญหาและสาเหตุการไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ในปี 2551 วิจัยเรื่องการรับรู้และความต้องการข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี เป็นผลให้สำนักฯ จัดให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) จำนวน 11 บริการ การมีบริการเชิงรุก 16 บริการ นอกเหนือจากนี้ ยังจัดให้มีบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีก 23 บริการ บริการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ SMS ส่งผลให้สำนักฯ ได้ แนวปฏิบัติเป็นเลิศ (Best Practice) เรื่องด้านบริการวิชาการ การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและการให้บริการเชิงรุก จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน และการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2546/ปีงบประมาณ 2547

จากความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่น้อยมีความผูกพันกับองค์กร หลายคนที่จบไปแล้ว และทำงานในจังหวัดสงขลา หรือละแวกใกล้เคียง ยังคงแวะเวียนมาใช้บริการของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง และนักศึกษาจำนวนไม่น้อยที่เลือกเรียนในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และกลับมาใช้บริการของสำนักฯ ในที่สุด

**3.1 ข(3) สำนักฯ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ** โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดในการมาใช้บริการของสำนักฯ และได้พยายามสื่อสารให้บุคลากรในทุกโอกาส เช่น การประชุมผู้อำนวยการพบบุคลากรเฉลี่ย 2 เดือน/ครั้ง Morning Talk, KM นำเรื่องตัวอย่างขององค์กรอื่นที่มุ่งเน้นผู้รับบริการมาพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นในเวทีต่างๆ สอดแทรกในกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ ในเรื่องการมุ่งเน้นผู้รับบริการ เช่น เปิดประตูสู่ผู้ใช้ เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการของห้องสมุด กิจกรรมยอदनักอ่าน มอบของขวัญให้ผู้รับบริการที่ยืมหนังสือมากเป็นยอดนักอ่าน กิจกรรม Road Show ไปยังคณะ/หน่วยงานต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้ได้มากที่สุด จัดบริการท่านขอมาเราจัดให้ เป็นบริการที่เตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการล่วงหน้า แล้วแจ้งให้ผู้รับบริการมารับได้โดยไม่เสียเวลามาก บริการสั่งซื้อหนังสือตามต้องการ เป็นบริการสั่งซื้อหนังสือส่วนตัวให้กับผู้รับบริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และผู้รับบริการจะได้รับส่วนลด 10% ของราคาหนังสือระบบตรวจเช็ค URL (Web Link) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถได้รับความสะดวกในเข้าถึงบริการของเว็บไซต์ และกิจกรรมอื่นอีกมากที่แสดงให้เห็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ เมื่อบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมข้างต้นได้รับการปลูกฝังให้มีวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรในที่สุด

ในแต่ละปีสำนักฯ เป็นเจ้าภาพในการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ในงานดังกล่าวได้เชิญคณะหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยมาร่วมทำบุญด้วย ก็เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีทางหนึ่ง

### 3.2 เสียงของผู้รับบริการ

#### ก. การรับฟังผู้รับบริการ

**3.2 ก(1) สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ** เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยมีช่องทางการรับฟังความเห็นที่หลากหลาย ดังรายละเอียดในตาราง 3.2-1 ซึ่งวิธีการรับฟังภายในวงชีวิตของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มจะไม่มี ความแตกต่างกัน

ตาราง 3.2-1 ช่องทางรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ช่องทางรับฟังเสียงผู้รับบริการ
1. นักศึกษา	1. แบบแสดงความคิดเห็นซึ่งวางไว้ทุกจุดของเคาน์เตอร์บริการ
2. อาจารย์	2. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์หน้าเว็บไซต์
3. บุคลากรของมหาวิทยาลัย	3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
4. บุคคลทั่วไป	4. ทางโทรศัพท์
	5. การพูดคุยกับผู้รับบริการโดยตรง
	6. กระดานอภิปรายคณะแพทยศาสตร์
	7. ผ่านชานชาลาแห่งการเรียนรู้ <a href="http://share.psu.ac.th">http://share.psu.ac.th</a>
	8. แบบประเมินความพึงพอใจ

สำนักฯ ได้ทบทวน ปรับปรุงช่องทางการรับฟังผู้รับบริการให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ เช่น บริการ Chat กับบรรณารักษ์ ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับคำตอบทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลารอ บริการตอบคำถามออนไลน์ (Ask a Librarian) ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ นอกจากนี้สำนักฯ มีการติดตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงทีและนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

**3.2 ก(2)** สำนักฯ มีการรับฟังผู้รับบริการในอดีต โดยการศึกษาปัญหาและสาเหตุของอาจารย์ที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ เป็นระยะเวลาานานกว่า 2 ปี การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการจำนวน 177 คน ซึ่งเป็นอาจารย์จากทุกคณะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งไม่เคยใช้บริการยืม-คืนของสำนักฯ ผลสรุปสาเหตุที่อาจารย์ไม่ใช้บริการยืม-คืนของสำนักฯ เนื่องจากมีแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่สามารถใช้ทดแทนที่สำนักฯ โดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักฯ เช่น ผลงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และองค์ความรู้เกี่ยวกับภาคใต้ เป็นต้น ซึ่งสำนักฯ ได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ดังนี้ ทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงพัฒนาบริการพื้นฐานและบริการเสริมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์แนะนำสารสนเทศและบริการต่างๆ ของสำนักฯ แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักฯ มีการจัดกิจกรรมเปิดประตูห้องสมุดสู่ผู้ใช้ปีละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในการจัดบริการของสำนักฯ มีการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา จากสถาบันอื่นๆ และบุคคลภายนอกทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ นำไปปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการทุกประเภท

**3.2 ก(3)** สำนักฯ ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนดังนี้

- 1) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

- 2) มีช่องทางการเสนอข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น e-mail เว็บไซต์ห้องสมุด แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นต้น
- 3) บันทึกข้อร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 4) วิเคราะห์ประเด็นปัญหาและข้อร้องเรียน โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือการควบคุมและไม่สามารถแก้ไขได้จำนวน 3 ข้อ และข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้จำนวน 13 ข้อ สำหรับเรื่องที่มีความถี่มากที่สุดคือ ขอห้องละหมาด ขอรอยยิ้มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 3 ครั้ง ของหาย และให้เข้มงวดเรื่องการจองโต๊ะ จำนวน 2 ครั้ง ส่วนเรื่องอื่นจะมีความถี่ 1 ครั้ง ซึ่งสำนักฯ มีระบบการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการทุกท่านทราบว่า ใส่ใจทุกคำร้องเรียนที่ผู้ใช้เสนอแนะ มีการนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงการทำงานและให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การแก้ไขปัญหาจะต้องมีการสืบค้นข้อเท็จจริง เชิญผู้เกี่ยวข้องประชุม หากปัญหาไหนเร่งด่วน และต้องแก้ไขทันที นำเสนอข้อมูลผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
- 6) การจัดการข้อร้องเรียน มีระบบการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน ทั้งการแจ้งเจ้าตัวโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ หรือ e-mail address รวมทั้งการติดประกาศที่บอร์ดเสียงสะท้อน กลับจากผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทั่วไปทราบ
- 7) มีการทบทวนข้อปฏิบัติด้านข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

สำนักฯ มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้รับบริการ โดยมีแผนปฏิบัติงานตลอดปี ได้แก่ การจัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศแก่นักศึกษาที่เรียนวิชาสัมมนา การอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การอบรมการใช้โปรแกรม EndNote การอบรมการใช้โปรแกรม Zotero การฉายภาพยนตร์เที่ยงวัน การนำชมห้องสมุดตามความต้องการของผู้รับบริการ โครงการบริจาคหนังสือเพื่อน้อง รวมถึงการฝึกงานทางด้านบรรณารักษศาสตร์ให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆ นอกจากนี้สำนักฯ ดำเนินการจัดกิจกรรมและบริการเชิงรุก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น บริการจัดซื้อหนังสือตามคำขอ การแจ้งเตือนหนังสือเกินกำหนดส่ง และบริการจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ เป็นต้น

## **ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ**

**3.2 ข(1)** ฝ่ายบริการสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินระดับความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ)ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักฯ ปีละ 1 ครั้ง การสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา 5 ประเด็นหลัก คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังตาราง 3.2-2

ผลการประเมินดังกล่าวจะรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรของสำนักฯ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานและเป็นข้อมูลประกอบการทำแผนปฏิบัติการประจำปี

ตาราง 3.2-2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด	3.96
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.04
5. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์	3.99
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b>

นอกจากนี้ สำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ เช่น โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการอบรมการสืบค้นสารสนเทศแก่นักศึกษาที่ลงเรียนวิชาสัมมนา และโครงการอบรมการใช้โปรแกรม EndNote หลังจากสิ้นสุดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จะมีการสรุปผลการประเมินกิจ/โครงการ และนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไปปรับปรุงงานในครั้งต่อไป

**3.2 ข(2)** สำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามของคณะทำงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ปีละ 1 ครั้ง มีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) แต่ยังไม่มีการเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ

**3.2 ข(3)** สำนักฯ ยังไม่ดำเนินการการประเมินความไม่พึงพอใจ



## 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการเนิการขององค์กร

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก(1) สำนักฯ กำหนดวิธีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ โดยการศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารสำนักฯ ระเบียบกระทรวงการคลัง และระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบัน (SWOT) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ทีมบริหาร หัวหน้ากิจกรรม และบุคลากรที่รับผิดชอบทุกส่วนงาน พิจารณาแผนร่วมกันและปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของงานที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่ายๆ กลุ่มกิจกรรม ตลอดจนคณะกรรมการภายในชุดต่างๆ พร้อมทั้งมอบหมายให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการตามตัวชี้วัดของสำนักฯ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายนำแผนไปจัดทำโครงการ/กิจกรรมและนำสู่การปฏิบัติเป็นทีมงานหรือรายบุคคล โดยมีระบบติดตามผลการดำเนินงานในที่ประชุมของฝ่ายต่างๆ ประชุมกรรมการ KM ทุก 1-2 เดือน เมื่อครบ 6 เดือน กำหนดให้โครงการหรือกิจกรรมต้องมีผลการดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ 50 ของแผน จากนั้นมีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลในการปฏิบัติงานมาประมวลเป็นสารสนเทศสำหรับการรายงาน

สำนักฯ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการของสำนักฯ ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ ก่อนปีการศึกษา 2553 สำนักฯ ใช้ตัวบ่งชี้ร่วมที่มหาวิทยาลัยกำหนด 15 ตัว และตัวบ่งชี้เฉพาะที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ อีก 17 ตัว ในปีการศึกษา 2553 สำนักฯ ได้นำระบบ TQA มาใช้แทนระบบประกันคุณภาพเดิม จึงได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) ใหม่จำนวน 19 ตัวที่สอดคล้องกับภารกิจสำคัญของสำนักฯ และแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ

ทีมบริหารและคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน จะร่วมกันพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวทุกๆ 3 เดือน เพื่อให้ทันต่อการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน

4.1 ก(2) สำนักฯ เลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม โดยคำนึงถึงพันธกิจของสำนักฯ ในแต่ละด้านที่คณะกรรมการประกันคุณภาพและคณะกรรมการวางแผนกลยุทธ์ได้กำหนดค่าเป้าหมายไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติที่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

- 1) การเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากภายในของสำนักฯ เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่ห้องสมุด/บริการทางเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการนำผลการปฏิบัติงานในปีปัจจุบันไปเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา เพื่อไปเปรียบเทียบและพัฒนากระบวนการให้ดียิ่งขึ้น
- 2) การเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากการเทียบเคียงสมรรถนะระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือ เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติและพัฒนาสำนักฯ

- 3) วิธีการเลือกข้อมูลพิจารณาจากหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดให้แต่ละฝ่ายฯ หรือกลุ่มกิจกรรม และนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น รายงานค่าใช้จ่ายการบริหารงบประมาณ รายงานระบบการจัดหาวารสาร รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อหนังสือ ตำราเรียน การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการยืม-คืน การค้นสารสนเทศ เป็นต้น จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เพื่อเปรียบเทียบพัฒนาการทำงานประจำ และสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม

**4.1 ก(3) สำนักฯ** มีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยจัดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการดำเนินการภารกิจสำนักฯ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งการติดตามผลการดำเนินงานตามรอบเวลาการดำเนินการ (ตาราง 2.2-3)

**ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ**

สำนักฯ มีการวิเคราะห์ ตัวบ่งชี้ ข้อมูลและสารสนเทศ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน ความล้มเหลว ปัญหาและอุปสรรค เพื่อช่วยให้ผู้บริหารได้ผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการ ผู้บริหารจะทำการเปรียบเทียบ/เทียบเคียงกับคู่แข่ง เพื่อเรียนรู้สิ่งที่คู่แข่ง/ผู้เปรียบเทียบทำได้ดีกว่า นำมาวิเคราะห์ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการต่อไป

ตาราง 4.1-2

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	กรอบเวลา	ติดตาม/ทบทวน
ด้านธุรกิจ	มุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า	1. จำนวนบริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม 2. จำนวนกิจกรรมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. จำนวนบริการเชิงรุก 4. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนการวิจัย	1 ปี  3 เดือน  1 ปี	หัวหน้าฝ่าย
ด้านปฏิบัติการ	มุ่งเน้นให้มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	1. มีระบบการจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตรการวิจัยของมหาวิทยาลัย 2. พัฒนาโปรแกรมเสริมให้กับระบบ PSU Knowledge Bank	3 เดือน  1 ปี	หัวหน้าฝ่าย

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	กรอบเวลา	ติดตาม/ ทบทวน
ด้านทรัพยากรบุคคล	มุ่งเน้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีมีความสุข	1. ร้อยละบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ	1 ปี	หัวหน้าฝ่ายฯ
		2. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการบริหารงาน	1 ปี	หัวหน้าฝ่ายฯ
		3. จำนวนโครงการพัฒนางานที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ	1-2 เดือน	หัวหน้าฝ่ายฯ
		4. จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3 เดือน	หัวหน้าฝ่ายฯ

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

จากผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร สามารถแปลผลการดำเนินการเป็น 3 ระดับ

- 1) ต่ำกว่าเป้าหมาย
- 2) ตรงกับระดับเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 3) สูงกว่าเป้าหมายมาก

ทีมบริหารและคณะกรรมการชุดต่างๆ จะเป็นผู้ประเมินและกำหนดความสำคัญของผลการดำเนินการ ทั้งเรื่องที่ต้องปรับปรุงหรือดำเนินการต่อเนื่อง หรือปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด ซึ่งอาศัยข้อมูล สารสนเทศ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน เพื่อให้ได้ผลการประเมิน และแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่สามารถนำไปใช้ในปีต่อไป

สำนักฯ มีวิธีถ่ายทอดให้กลุ่มงานระดับต่างๆ นำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร สำนักฯ ได้กำหนดวิธีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึง ผลการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้วิธีการถ่ายทอดข้อมูลผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 4.1-3 การสื่อสารข้อมูล/ถ่ายทอด

ผู้รับผิดชอบ	วิธีการถ่ายทอด
1. ระดับผู้บริหาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมเพื่อชี้แจงในระดับต่างๆ ได้แก่หัวหน้าฝ่ายฯ เพื่อรับทราบข้อมูล คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ การประชุมผู้ทำงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นต้น</li> <li>2. โดยวาจาด้วยวิธีการเชิญพบและแจ้งข้อมูล</li> <li>3. แจ้งผลการประเมินบุคลากรให้รายบุคคล ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>4. แจ้งผลการปฏิบัติงานในภาพรวมการประเมินของสำนักฯ</li> </ol>

ผู้รับผิดชอบ	วิธีการถ่ายทอด
2. ระดับผู้ปฏิบัติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หัวหน้าฝ่ายฯ จะรับทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องว่าต้องดำเนินการในการจัดเก็บข้อมูลอะไร เพื่อใช้ในการประกอบในการรายงานแก่ผู้บริหารเพื่อจัดสินใจ และใช้ประโยชน์ สำหรับหน่วยงานอื่นๆ หรือประกอบการทำงานของตนเอง และผู้ได้บังคับบัญชา</li> <li>2. หัวหน้าฝ่ายฯ จะกระจายข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ปฏิบัติ หรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อรับทราบ และดำเนินการปฏิบัติซึ่งแต่ละบุคคลต้องคิดวิธีการให้สะดวกต่อการดำเนินการ เช่น ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าช่วยในการปฏิบัติงาน</li> <li>3. ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่ต้องการหรือเมื่อมีการขอเพื่อหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องการข้อมูลไปใช้ในการทำงาน</li> <li>4. รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นเอกสารรายงาน แฟ้มข้อมูลหรือเป็นรูปเล่ม</li> </ol>

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2 ก(1) สำนักงาน มีข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลให้บริการและข้อมูลในการปฏิบัติงาน เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลสมาชิก ข้อมูลในระบบ e-office และข้อมูลทางการเงิน เป็นต้น นับเป็นข้อมูลที่มีการจัดการอย่างมีระบบ มีการตรวจสอบจากผู้รับผิดชอบตามลำดับ สำหรับข้อมูลสมาชิก ข้อมูลบุคลากรนั้น สำนักงาน ได้ข้อมูลโดยอัตโนมัติที่จากการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลของกองการเจ้าหน้าที่ และฐานข้อมูลของทะเบียนกลาง ตามลำดับ ดังนั้นข้อมูลที่ได้มาจึงเป็นข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำและเชื่อถือได้ และหากพบว่ามีข้อมูลผิดพลาดอยู่บ้าง ฝ่ายบริการฯ ก็จะแก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องทันที สำหรับการควบคุมความปลอดภัยทั้งในด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลนั้น ได้มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง และใช้ข้อมูล มีการสำรองข้อมูลด้วยตนเองลงบนฮาร์ดดิสก์ให้ทันสมัยทุกเดือน และใช้งานควบคู่กับระบบคู่ขนานที่บันทึกข้อมูลจำนวน 2 ชุดทุกครั้งที่มีการจัดเก็บ ส่วนข้อมูลที่ไม่มีการเคลื่อนไหวจะเก็บสำรองไว้ในฮาร์ดดิสก์ จำนวน 1 ชุด แล้วนำมาเก็บไว้ในที่ที่เหมาะสม

4.2 ก(2) สำนักงาน มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นคือ ข้อมูลสำหรับให้บริการ เช่น ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ ข้อมูลสมาชิก สถิติต่าง ๆ และข้อมูลด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระบบ MIS ระบบ e-office ฐานข้อมูลทางการเงิน และโปรแกรมการลงเวลาทำงานโดยการสแกนลายนิ้วมือ เป็นต้น ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมใช้ประโยชน์ในการให้บริการและปฏิบัติงาน สามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบเครือข่ายทุกที่ ทุกเวลา นับเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

4.2 ก(3) สำนักงาน ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1) การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

สำนักฯ มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้โดยการประชุม เช่น ทุกเช้าวันศุกร์ กิจกรรม Morning Talk ของฝ่ายบริการฯ จะมีการประชุมเพื่อแบ่งปันความรู้ ข้อคิด และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หรือคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักฯ จัดกิจกรรม T-Talk ในวันอังคารสุดท้ายของทุกเดือน เป็นเวทีพบปะ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการเขียนแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการด้านต่างๆ เช่น บริการวารสารที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์บทความ ด้านการจัดการและดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการสมาชิกประเภท PULINET ไว้ในอินเทอร์เน็ตของสำนักฯ อีกด้วย

#### 2) การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สำนักฯ มีการแลกเปลี่ยนความรู้กับศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการประชุมพูดคุย/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) ขึ้นมาใช้ในการจัดการระบบงานห้องสมุด ช่วยให้งานต่างๆ สามารถเชื่อมโยง ประสานกันได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน นับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการ และฝ่ายบริการฯ จะให้การศึกษาแก่ผู้รับบริการ ทั้งทักษะด้านสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการสืบค้นข้อมูล โดยการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ อบรมการสืบค้นฐานข้อมูล หรือกิจกรรม Road show ฯลฯ

#### 3) ความรวดเร็วในการค้นหาและระบุการแบ่งปัน และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

สำนักฯ มีนโยบายให้บุคลากรศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ ในการศึกษาดูงานแต่ละครั้ง สำนักฯ จะระดมความคิดเห็นจากบุคลากรและหาสถานที่ที่มีความโดดเด่นในแต่ละด้าน โดยการศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ของคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายวารสาร ฝ่ายบริการ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาดูงานมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 4) การรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สำนักฯ ทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) อย่างรอบด้าน บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมโดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกของสำนักฯ ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้ปฏิบัติงาน สถิติต่างๆ มาประมวลเพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ต่อไป

### **ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**4.2 ข(1)** สำนักฯ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ และกระบวนการดูแลฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจระบบที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังแสดงในตาราง 4.2-1

ตาราง 4.2-1 วิธีการทำให้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรที่รับผิดชอบ
<b>ฮาร์ดแวร์</b>			เจ้าหน้าที่ IT เป็นผู้ดูแลระบบและคอยให้คำแนะนำ
<ol style="list-style-type: none"> <li>มีระบบการดูแลและบำรุงรักษาเครื่องอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>มีเครื่องสำรองในกรณีที่เครื่องประจำเกิดขัดข้อง</li> <li>มีการเปลี่ยนเครื่องตามอายุการใช้งานผ่านระบบการเช่าของสำนักฯ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีระบบสำรองไฟ และระบบสำรองข้อมูล</li> <li>มี Password ในการเข้าใช้เครื่อง</li> <li>มีการติดตั้งกล่องวงจรปิด ในอาคาร</li> <li>ทำการตรวจสอบดูแลรักษาเครื่องมือเป็นประจำก่อนเปิดเทอม และมีแบบบันทึกปัญหาในแต่ละห้องที่มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์</li> <li>มีระบบป้องกันผู้ไม่หวังดีกับระบบข้อมูล</li> <li>จำกัด IP address ในการเข้าระบบเครือข่าย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>พิมพ์ป้ายวิธีใช้งาน ณ จุดที่มีเครื่องมือติดตั้งอยู่</li> <li>มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการใช้งาน</li> </ol>	
<b>ซอฟต์แวร์</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้ Software ลิขสิทธิ์</li> <li>สำนักได้จัดให้บริการซอฟต์แวร์ที่เป็น open source</li> <li>พัฒนาระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมการประยุกต์ใช้งานเพื่อจัดเก็บและสะดวกต่องานประจำ</li> <li>มีการพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติโดยร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Update version และ Antivirus เป็นประจำ ไม่มีความเสี่ยงในการละเมิดลิขสิทธิ์</li> <li>ระบบการเข้ารหัสด้วยโปรแกรม PSU Ticker, pGina</li> <li>ระบบ Firewall และมีโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และสไปยาแวร์</li> <li>ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอในการดูแลระบบเครือข่ายและการป้องกันความปลอดภัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ออกแบบ Website ให้มีลักษณะ User friendly</li> <li>มีระบบตรวจสอบ Link ที่มีปัญหาแบบอัตโนมัติ (URL_feedback check-link)</li> <li>มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดผ่าน Website ของสำนักฯ ได้ เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด</li> </ol>	

**4.2 ข(2)** สำนักฯ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย มีการสำรองข้อมูลไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่ายของสำนักฯ โดยจะมีการตรวจสอบระบบทุก 2 เดือน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง หรือสามารถฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

**4.2 ข(3)** สำนักฯ มีแผนบริหารความเสี่ยง มีผู้ดูแลระบบและมีการตรวจสอบระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีการ Upgrade คอมพิวเตอร์เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความพร้อมในการใช้งาน และทีมบริหารจะเป็นฝ่ายวิเคราะห์/พิจารณาทบทวนและตัดสินใจในการที่จะทำให้มีกลไกที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง/พัฒนาการที่รวดเร็วของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน ข้อมูลจากบริษัท/สำนักพิมพ์ต่างๆ หรือการติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจอันจะนำความสำเร็จในการดำเนินงานมาสู่สำนักฯ

## 5. การมุ่งเน้นบุคลากร

### 5.1 ความผูกพันของบุคลากร

#### ก. การสร้างคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน

5.1 ก(1) สำนักงานฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์ มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีให้กับบุคลากร จัดทำแผนปฏิบัติการและรายงานผลการดำเนินงาน ประสานงาน รับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และความต้องการของบุคลากรทุกคน โดยกิจกรรมทุกกิจกรรมจะมียุทธศาสตร์ให้ทุกคนในสำนักงานฯ มีส่วนร่วม เช่น

- 1) กิจกรรมปิกนิกวันเที่ยวให้บุคลากรนำอาหารหวานมาพร้อมรับประทานร่วมกันกำหนดเดือนละ 1 ครั้ง และมีกิจกรรมเสริมบ้าง เช่น มีการอวยพรวันเกิดให้บุคลากรที่เกิดในเดือนนั้น
- 2) กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ โดยจัดแบ่งเป็นฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 3) โครงการสาธารณประโยชน์ เน้นให้บุคลากรรู้จักแบ่งปัน รู้จักเสียสละเพื่อเพื่อนมนุษย์
- 4) กิจกรรมส่งเสริมประเพณีและอนุรักษ์วัฒนธรรมอันดีงามของไทย รวมถึงวันสำคัญของศาสนา
- 5) กิจกรรมพิเศษระหว่างปี ได้แก่ การจัดงานส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ ชุมนับปริญญาสำหรับบัณฑิต โครงการบริจาคสิ่งของเครื่องใช้ เลี้ยงอาหารหรือพัฒนาสถานที่ต่างๆ การจัดงานเกษียณอายุราชการ
- 6) กิจกรรมผ่อนคลาย สบายใจ ได้แก่ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ การให้ความรู้ด้านอาชีพหรืองานอดิเรก
- 7) บอร์ดความรู้คู่คุณธรรม
- 8) โครงการห้องคาราโอเกะ
- 9) โครงการศึกษาดูงานและทัศนศึกษา

กองทุนสวัสดิการบุคลากร วัตถุประสงค์ของกองทุนนี้เพื่อ เป็นสวัสดิการแก่บุคลากร เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักการเสียสละ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมของสำนักงานฯ ที่มาจากเงินกองทุน ได้มาจากเงินบุคลากรรายปี ๆ ละ 150 บาท และเงินบริจาคจากแหล่งต่าง ๆ รายได้อื่น ๆ ที่ได้จากการจัดกิจกรรมของคณะกรรมการฯ รวมถึงดอกผลของกองทุน

สำหรับฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ ได้จัดสรรเงินให้บุคลากรของฝ่ายฯ เป็นรายหัว หัวละ 400 บาท และเงินรางวัล 5 ส มาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ของฝ่ายฯ

5.1 ก(2) การสื่อสารในสำนักงานฯ มีลักษณะเปิดกว้างเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีขึ้น มีการประชุมประจำเดือนของสำนักงานฯ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือซักถาม แต่ก็ยังมีปัญหาในด้านการเสนอความคิดเห็น การถกเถียงหาข้อสรุป หรือรับฟังความคิดที่หลากหลายยังไม่มากนัก จึงควรสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนกันใหม่เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด และหาข้อสรุป แนวทางปฏิบัติที่ดียิ่งขึ้น และยังมีเวที Morning Talk ของฝ่ายบริการสารสนเทศที่จะเป็นรูปแบบของผู้ปฏิบัติมาพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น



ประสบพบเจอ จากการให้บริการ เพื่อนำมาถกหาข้อสรุปกันซึ่งนำไปสู่การพัฒนางานที่ดีขึ้น และอีกช่องทางคือ การใช้ Mail Group ซึ่งช่องทางดังกล่าวมีการใช้งานกันมานานแล้ว ในการแจ้งข่าวสาร สื่อสารและโต้ตอบกัน

สำหรับฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีการประชุมบุคลากรของฝ่ายฯ เดือนละครั้ง เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้บุคลากรทราบ และถือปฏิบัติ ตลอดจนร่วมกันตัดสินใจและแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน

**5.1 ก(3) สำนักฯ กำหนดให้บุคลากรทุกคนเขียน TOR (Term Of Reference) เพื่อระบุขอบเขตของงานตามระยะเวลาที่ชัดเจน ทุกรอบ 6 เดือน คือ รอบแรกประมาณเดือนกุมภาพันธ์ และรอบสองประมาณเดือนสิงหาคม ของทุกปี ซึ่งในการประเมินจะมีขั้นตอนการประเมินผลเบื้องต้นโดยหัวหน้ากิจกรรม หลังจากนั้นหัวหน้าฝ่าย จะพิจารณาถกแถลงอีกครั้งหนึ่ง สุดท้ายก็จะนำเข้าประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักฯ ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยผู้อำนวยการ ประกอบด้วย 2 ชุด ชุดที่ 1 ประเมินบุคลากรทุกคน ยกเว้น คณะกรรมการชุดที่ 1 และคณะกรรมการชุดที่ 2 จะทำการประเมินเฉพาะคณะกรรมการชุดที่ 1 ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้มาโดยการคัดเลือกจากบุคลากรภายในฝ่าย เมื่อได้ตัวแทนแต่ละฝ่าย ก็ทำหนังสือแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีวาระ 1 ปีงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย และตัวแทนบุคลากรแต่ละฝ่าย เมื่อได้ผลการประเมินแล้ว ก็จะแจ้งให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำจุดด้อยของบุคลากร นำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป จากผลการประเมินในแต่ละรอบ ผู้บริหารสำนักฯ จะนำมาพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน เงินเดือน การจัดสรรโบนัส ให้แก่บุคลากรทุกคน รวมถึงการบริหารค่าตอบแทนในส่วนของบุคลากรที่จ้างด้วยเงินรายได้โดยยึดตามแนวปฏิบัติทั่วไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด**

สำนักฯ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ และยังมีภารกิจรางวัลยกย่องชมเชยซึ่งจัดอยู่ในกิจกรรม KM ของสำนักฯ ในรูปแบบการนำเสนอโครงการพัฒนางาน

## **ข. การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและผู้นำ**

**5.1 ข(1) สำนักฯ มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ** ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยกำหนดให้บุคลากรและผู้นำของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยในปีงบประมาณ 2553 สำนักฯ ได้จัดฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรทุกระดับ ซึ่งจัดโดยสำนักฯ จำนวน 12 โครงการ จัดโดยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 16 ครั้ง และจัดโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 34 ครั้ง และในส่วนของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพก็ได้ดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 11 ครั้ง จัดโดยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 22 ครั้ง

จากการที่สำนักฯ ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ออกไปดูงานประจำปี ซึ่งกลับมาบุคลากรแต่ละฝ่ายก็สามารถที่จะนำแนวคิดหรือสิ่งที่ดีกว่า มาปรับปรุงพัฒนางานของตนเองขึ้น เช่น คุณอำนวย นำแนวคิดวิธีการจากมหาวิทยาลัยที่ได้ไปศึกษาดูงานมาพัฒนาการซ่อมหนังสือให้มีคุณภาพดีขึ้น มีความแข็งแรงสวยงามและรวดเร็วมากขึ้น และในด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในห้องสมุดให้มองดูสดชื่นขึ้นด้วย เช่น การนำดอกไม้มาประดับตามเคาน์เตอร์ และในห้องน้ำ รวมถึงการปรับแผนการจองห้อง

สำนักฯ สนับสนุนบุคลากร ในด้านการเรียนรู้ ความสามารถพิเศษ โดยมีการจัดฝึกอบรมเรื่อง จิตอาสา อบรมเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนางานและเสริมความสามารถพิเศษ

สำนักฯ ส่งเสริมสนับสนุนและร่วมกันจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารร่วมกับ คณะกรรมการอำนวยการช่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

**5.1 ข(2)** บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการเรียนรู้และการพัฒนาจากการไปประชุมและอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในทักษะและวิชาชีพของตนเอง จากโครงการต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งเครือข่ายห้องสมุด โดยผ่านกระบวนการเห็นชอบขึ้นต้นจากหัวหน้าฝ่าย ในประเด็น ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการนั้น และการถ่ายทอดโดยตรงจากกระบวนการ KM โดยคณะกรรมการ KM และมีการเชิญวิทยากรคือบุคลากรของสำนักฯ ที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละด้าน มาให้ความรู้ ซึ่งจะจัดทุกเดือน ๆ ละ 1 ครั้ง เช่น เก็บเกี่ยวประสบการณ์จากการดูงาน, Web 2.0, CoP เล่าต่อ, เส้นทางสู่ดาว, วิธีทำน้ำเขียว (คลอโรฟิลล์), JAlbum, สวยด้วย Photoshop, R2R : จากงานประจำสู่งานวิจัย, ดีที่ออกซ์ : ล้างพิษร่างกาย และ XMind

สำนักฯ มีการดำเนินการสอบถามความต้องการพัฒนาและฝึกอบรมของบุคลากร เพื่อนำจัดฝึกอบรมได้ตรงตามความต้องการของบุคลากร สำนักฯ มีระบบถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออก โดยการจัดสรรบุคคลที่จะรับผิดชอบงานของผู้เกษียณ ร่วมปฏิบัติงานเป็นเวลา 1 ปีงบประมาณ กับบุคลากรที่เกษียณ และมีการถ่ายโอนความรู้จากบุคคลเพื่อสามารถทำงานทดแทน แต่ยังไม่มีการชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

สำนักฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ภายใต้การดูแลของหัวหน้ากิจกรรม หัวหน้าฝ่าย หรือผู้นำระดับสูง ซึ่งในปีงบประมาณ 2553 ทางสำนักฯ ได้รับรางวัลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เรื่อง ระบบงานพิมพ์อัตโนมัติ Happy Print โดยนายสมพงศ์ หุตะจุฑะ พร้อมคณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (ตามเอกสารแนบที่ 5.1-1)

สำนักฯ ส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะ และการส่งให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมต่างๆให้ตรงกับหน้าที่และความสามารถ เน้นไปในทางวิชาชีพต่าง ๆ ของสำนักฯ เช่น วิชาชีพบรรณารักษ์ และวิชาชีพสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย หลายด้าน เช่น ด้านนโยบายและแผน ด้านการเงินและบัญชี ด้านพัสดุ ด้านธุรการ ด้านการเจ้าหน้าที่ และอาคารสถานที่ ดังตาราง 5.1-1

ตาราง 5.1-1

ลำดับที่	ตำแหน่ง	อบรมทางด้าน
1	บรรณารักษ์	วิชาชีพทางบรรณารักษ์ เกี่ยวกับฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	วิชาชีพทางบรรณารักษ์ เกี่ยวกับฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ
3	สนับสนุนงานบริหาร	วิชาชีพสายสนับสนุน เช่น ด้านนโยบายและแผน, ด้านการเงินและบัญชี, ด้านพัสดุและอาคารสถานที่, ด้านธุรการ และด้านการเจ้าหน้าที่
4	นักวิทยาศาสตร์	ด้านระบบไอทีต่าง ๆ

**5.1 ข(3)** สำนักฯ มีวิธีประเมินการถ่ายทอดการเรียนรู้ในแต่ละโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ สำนักฯ มีนโยบายให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วม ประเมินความพึงพอใจ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงต่อไปและในปีการศึกษา 2553 สำนักฯ ส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา PULINET ครั้งที่ 1 “CREATIVE LIBRARY” เพื่อแสดงผลงาน จำนวน 2 ท่าน คือ คุณสมพงศ์ หุตะจุฑะ และคุณวีณา ฤทธิรักษา ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ลงสู่สาธารณชน

สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ทำให้สามารถศึกษางานและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษได้ เช่น งานบริการยืมคืน

**5.1 ข(4)** สำนักฯ สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรอย่างยั่งยืน ด้วยการเน้นการมีสมรรถนะของบุคลากรที่สูงขึ้น โดยการแสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ผลงานตีพิมพ์ทางวารสารในส่วนของกรวางแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้นำจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานและส่งเสริมให้มีอบรมและเรียนรู้งานสม่ำเสมอ

สำนักฯ มีการดูแลความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งวิธีการจะล้าไปตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีระเบียบรองรับอยู่ ในส่วนของสำนักฯ ก็มีแนวคิดที่จะเพิ่มในด้านส่งเสริมให้บุคลากรที่ถึงเวลาที่ควรจะพัฒนาในเชิงกระตุ้นให้ทำผลงาน ในรูปแบบของการแนะนำ ดูแล

### **ค. การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน**

**5.1 ค(1)** สำนักฯ ประเมินความผูกพันของบุคลากรจากการตอบแบบประเมินของโครงการต่าง ๆ ที่สำนักฯ จัดขึ้นทั้งที่เป็นทางการคือการตอบแบบประเมิน จากคะแนนเต็ม 5 บุคลากรประเมินได้เฉลี่ยประมาณ 4 กว่า คิดเป็นร้อยละ 80% ขึ้นไป จากผลการประเมินจะนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันมากขึ้น โดยจะบูรณาการให้เข้าไปสู่ระบบการทำงานปกติ เช่น การจัดอบรม Lean หลังจากนั้นก็ให้บุคลากรนำระบบ Lean มาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ไม่เป็นทางการคือการมีส่วนร่วมของบุคลากรในรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่บุคลากรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**5.1 ค(2)** ในปีการศึกษา 2553 สำนักฯ ได้รับรางวัลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือ ระบบงานอัตโนมัติ Happy Print ซึ่งนับได้ว่าบุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาและมีศักยภาพเพียงพอ ดังนั้น เมื่อผลงานได้รับรางวัลก็ถือเสมือน เป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจอย่างหนึ่ง และประการหนึ่ง สำนักฯ จะต้องมีการผลักดัน สนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ตรงกับความต้องการให้มากขึ้น

## **5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร**

### **ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง**

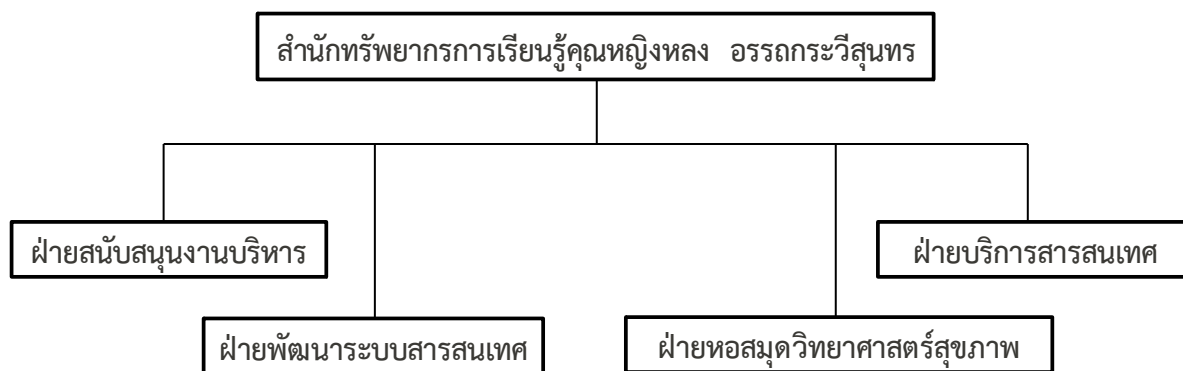
**5.2 ก(1)** ทีมบริหารประชุมเพื่อประเมินอัตรากำลังบุคลากรที่สอดคล้องกับปริมาณงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ในช่วงเวลาที่มีภาระงานจำนวนมาก ก็จัดให้มีนักศึกษาทำงานแลกเปลี่ยนและนักศึกษาฝึกงานเข้ามาช่วยงาน เพื่อแบ่งเบาภาระในขณะนั้น ทีมบริหารกำหนด/ทบทวนจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรใหม่หรือทดแทนโดยพิจารณาจากภาระงานและ Job Description ที่ต้องการ แล้วกำหนดคุณสมบัติ ระดับการ

ศึกษา สาขาวิชา และความสามารถพิเศษในแต่ละตำแหน่ง รวมถึงการประเมิน Competency ซึ่ดความสามารถ เช่น หัวหน้าฝ่ายท่านใด ถนัดด้านใดก็เลือกตามความเหมาะสมให้เป็นหัวหน้าฝ่ายนั้นๆ

**5.2 ก(2)** ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารเป็นผู้ดำเนินการตามกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุ ตามระเบียบบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย เริ่มจากการขออนุมัติสอบคัดเลือก พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสอบ จากนั้นก็ดำเนินการประชาสัมพันธ์รับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ รับสมัครและดำเนินการคัดเลือก ทดสอบความรู้ ความสามารถตามลักษณะงาน เชิงทฤษฎี/ปฏิบัติเบื้องต้น โดยผู้ที่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นจะถูกสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการดำเนินการสอบ เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเชิงอารมณ์ของผู้สมัคร เมื่อผ่านการทดสอบทุกกระบวนการแล้ว เป็นขั้นตอนการทดลองปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีพี่เลี้ยงสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่ โดยสำนักฯ และทดลองการปฏิบัติงานเป็นเวลา 6 เดือน เมื่อผ่านการประเมินก็จะดำเนินการทำสัญญาว่าจ้างต่อไป

ในด้านการธำรงรักษาพนักงานใหม่นั้น สำนักฯ มีแผนพัฒนาบุคลากร จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ประเมินผลการปฏิบัติงาน บริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และสำนักฯ เปิดรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งมีความหลากหลาย เช่น ทางศาสนา วัฒนธรรม ภูมิสำเนา และสถาบันการศึกษา รวมทั้งระดับการศึกษาที่แตกต่างกันตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจนถึงระดับปริญญาโท ซึ่งทำให้สำนักฯ มั่นใจว่าบุคลากรที่มีความหลากหลายสามารถสะท้อนความหลากหลายทางความคิด ทางวัฒนธรรม ได้เป็นอย่างดี

**5.2 ก(3)** สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหาร แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร 2) ฝ่ายบริการสารสนเทศ 3) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดย 3 ฝ่ายแรกมุ่งเน้นบริการทางด้านสหศาสตร์ ส่วนฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มุ่งเน้นบริการด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างและมุ่งเน้นผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ ตามรูป 5.2-1



รูป 5.2-1 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนัก

**5.2 ก(4)** สำนักฯ มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้ทันต่อเทคโนโลยี และส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน

#### ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

**5.2 ข(1)** สำนักฯ จัดทำแผนป้องกันและแผนอพยพกรณีเกิดอัคคีภัย และฝึกซ้อมแผนหนีภัยประจำปี ทุกปี พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยประจำสำนักฯ ซึ่งคณะ

กรรมการชุดนี้จะช่วยผลักดันให้บุคลากรทุกคนในสำนักฯ มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนงานทุกกระบวนการ และมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบ เช่น สอดส่องดูแลเฝ้าระวัง ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประจำปี ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงให้เพียงพอ ติดตั้งกล่องวงจรปิดทั่วทั้งหน่วยงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและความพร้อม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุ นอกจากนี้ สำนักฯ มีการทำกิจกรรม 5 ส ในหน่วยงาน เพราะฉะนั้น ทั่ววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง ได้แก่ จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และได้จัดให้มีผู้ยาสามัญ สำหรับบุคลากร

**5.2 ข(2) สำนักฯ** มีนโยบาย ดูแลตามเกณฑ์ระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยมีฝ่ายสนับสนุนงานบริหารเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น การเป็นสมาชิกสหกรณ์ สำนักฯ ก็สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรบางส่วนเข้าร่วมเป็นตัวแทนของบุคลากร เพื่อรับทราบข่าวสาร และสิทธิที่พึงมีพึงได้ และมีกองทุนของสำนักฯ รวมถึงในส่วนของค่าครองชีพ สำนักฯ สนับสนุนให้ลูกจ้างเงินรายได้สำนักฯ เดือนละ 1,000 บาท เฉพาะบุคลากรที่มีเงินเดือนไม่ถึง 8,200 บาท และปฏิบัติงานครบ 1 ปี

สำนักฯ สนับสนุนบุคลากรด้านการบริการและผลประโยชน์ตามความต้องการของบุคลากร ดังนี้

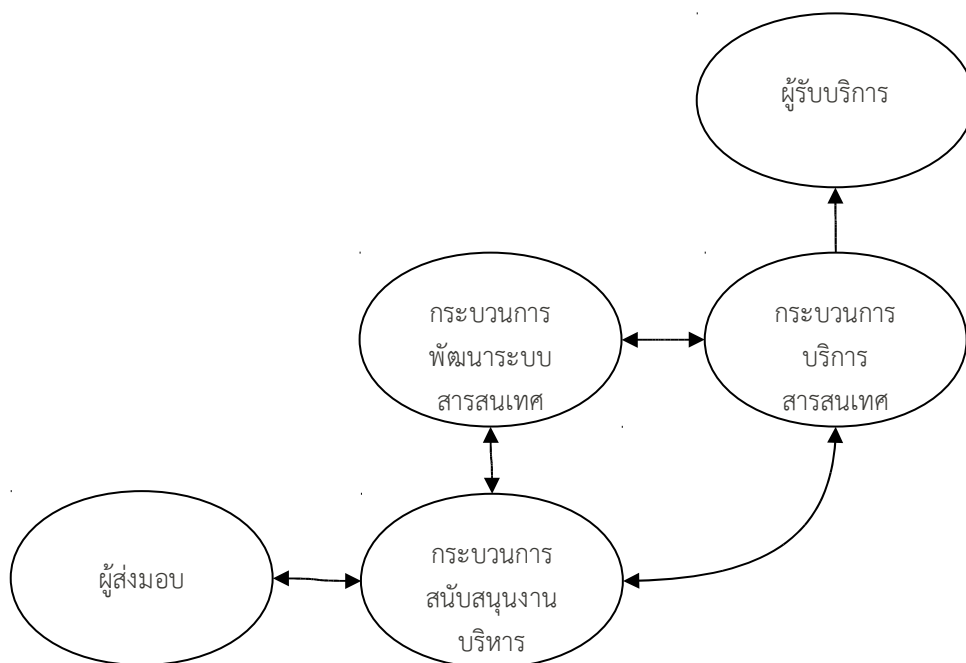
- 1) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสำนักงาน ได้จัดอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน เช่น พื้นที่ปฏิบัติงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 คน : 1 เครื่อง ให้อย่างเพียงพอ เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลาสำนักฯ มีสวัสดิการห้องพักให้จำนวน 2 ห้อง คือห้องพักชาย และห้องพักหญิง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ รวมถึงความสะอาดและความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา

## 6. การจัดการกระบวนการ

### 6.1 ระบบงาน

#### ก. การออกแบบระบบงาน

6.1 ก(1) สำนักฯ ถูกกำหนดและออกแบบภายใต้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551 ดำเนินการภายใต้ข้อบังคับ นโยบายของมหาวิทยาลัยและพันธกิจของสำนักฯ ได้มีการนำปัจจัยสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เทคโนโลยีสารสนเทศ/องค์ความรู้ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดรับกับความต้องการของผู้รับบริการและสนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการสร้างคุณค่าให้บรรลุวัตถุประสงค์ บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ



รูป 6.1-1 ระบบงานสำนักฯ

6.1 ก(2) สำนักฯ มีระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ คือ

**กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ** และการบริการสารสนเทศ ที่มุ่งสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงสารสนเทศ สำนักฯ มีนโยบายและแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ทั้งรูปสิ่งพิมพ์ ออนไลน์ และสื่อการเรียนรู้ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผ่านการวิเคราะห์และจัดทำรายการ มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่อยู่ในห้องสมุดได้ด้วยระบบออนไลน์ (Web OPAC) โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีการทำงานห้องสมุดครบถ้วนทุกโมดูล ซึ่งสามารถทำงานเชื่อมโยงแบบระบบเครือข่าย ฯ

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับกระบวนการย่อยที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ โดยเฉพาะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทตำราเป็นหลัก เพื่อสนับสนุนการเรียนและการสอน จึง

กำหนดให้มีระบบการจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตร ซึ่งมีอยู่ 2 วิธี คือ 1) **การสั่งซื้อโดยอาจารย์เป็นผู้คัดเลือก** สำนักฯ จะประสานกับคณะ/ภาควิชาให้เสนอรายชื่อตำราที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการสอน ก่อนการจัดหาจะมีการตรวจสอบรายชื่อตำรากับฐานข้อมูล ALIST เพื่อป้องกันการจัดหาซ้ำซ้อน สํารวจและเปรียบเทียบราคากับสำนักพิมพ์ก่อนขออนุมัติสั่งซื้อ เพื่อประหยัดงบประมาณ เมื่อได้รับตัวเล่มจะมีการประทับตรา ปรับปรุงฐานข้อมูลให้สมบูรณ์ และมีการประชาสัมพันธ์ด้วยการส่งอีเมลล์แจ้งอาจารย์ผู้สั่งซื้อผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ทันที พร้อมทั้งเร่งดำเนินการวิเคราะห์ จัดทำรายการบรรณานุกรมก่อนส่งออกบริการหรือให้อาจารย์ยืมได้ภายใน 1 วัน 2) **การรับบริจาค** บรรณารักษ์จะเป็นผู้คัดเลือกให้สอดคล้องกับหลักสูตร โดยเปรียบเทียบตำราหลักของรายวิชาต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่า สำนักฯ มีระบบการจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตรและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

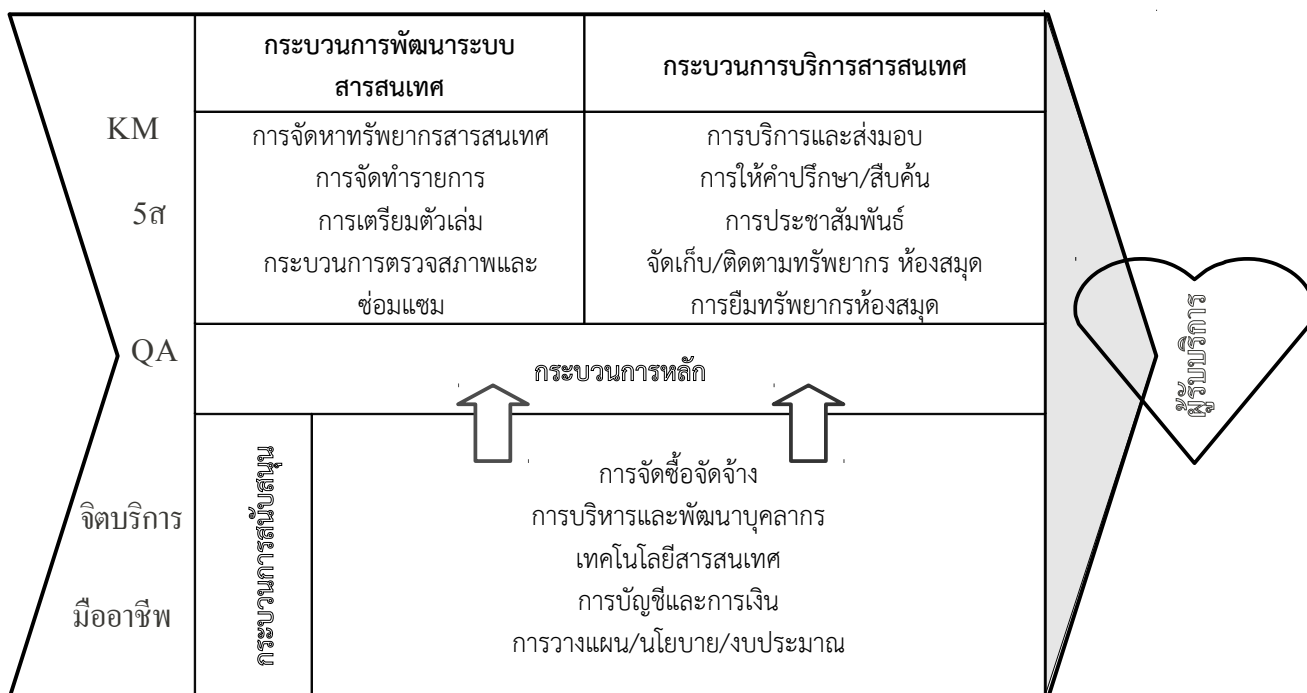
ส่วนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยของมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการได้แก่ นักวิจัย เช่น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ ส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศประเภทวารสารมากที่สุด สำนักฯ ใช้งบประมาณในการจัดหารวารสาร ฐานข้อมูล เพื่อการวิจัยประมาณปีละ 20 ล้านบาท โดยมีระบบการจัดหารวารสาร/ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับการวิจัย 2 วิธี คือ 1) **วารสาร/ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับ** คณะ/ภาควิชา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจก่อนการบอกรับ/จัดซื้อ สำนักฯ จะสำรวจรวบรวมรายชื่อวารสารและฐานข้อมูลที่คุณย่นยันการซื้อทุกปี ตรวจสอบ/คัดแยกรายการเดิมและรายการใหม่ ลงทะเบียนวารสาร/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเปิดทดลองใช้ ศึกษาข้อตกลงและสถิติการใช้ก่อนนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสำนักฯ พิจารณา หลังจากขออนุมัติจัดซื้อ เมื่อได้ URL จะนำไปลิงค์ที่หน้าเว็บไซต์สำนักฯ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ จัดอบรมแนะนำการใช้ สํารวจความพึงพอใจ ตลอดจนเก็บสถิติและวิเคราะห์ผลการใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน 2) **วารสาร/ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้เปล่า** จัดหาโดยบรรณารักษ์ ซึ่งเสาะแสวงหาแหล่งวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับการวิจัยจากระบบอินเทอร์เน็ต แนวโน้มการจัดหารวารสาร/ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักฯ ในปัจจุบันจะยกเลิกฉบับพิมพ์และบอกรับออนไลน์ทดแทน เพื่อให้ความสะดวกในการเข้าถึงได้ตลอดเวลาและไม่จำกัดสถานที่

**กระบวนการบริการสารสนเทศ** มีแผนและบริการ ที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าหาความรู้ของนักศึกษา อาจารย์ และผู้สนใจทั่วไป บริการมีหลายรูปแบบ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการแนะนำ/นำชม/อบรม เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถาม บริการสารสนเทศเลือกสรร กิจกรรมแนะนำการอ่าน และบริการทางเว็บไซต์ มีการพัฒนาการจัดบริการและการประเมิน นำผลการประเมินมาพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้มีการเปิดโอกาสในผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

**กระบวนการสนับสนุน** ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ได้แก่ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ ที่ให้การส่งเสริมภารกิจหลักในการส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ

สำนักฯ มีความสามารถพิเศษเรื่องความพร้อมในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดได้เริ่มนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เป็นห้องสมุดแรกๆ เมื่อมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้ศูนย์คอมพิวเตอร์พัฒนาซอฟต์แวร์ต่างๆ ใช้เอง สำนักฯ ได้ร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ตั้งแต่ version1-4 ได้ขอรับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST version 4 สามารถรองรับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและใช้งานร่วมกับซอฟต์แวร์ห้องสมุดอื่นได้ดีจนห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งนำไปใช้ นอกจากนี้สำนักฯ ได้ประดิษฐ์นวัตกรรมสำหรับบริการภายในห้องสมุด เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ Happy Print ระบบขายคุปองเข้าใช้บริการห้องสมุด ระบบควบคุมการทำงานบริการหน้าเว็บ ฯลฯ



รูป 6.1-2 กระบวนการทำงานที่สำคัญ

## ข. กระบวนการทำงานที่สำคัญ

6.1 ข (1) กระบวนการทำงานที่สำคัญแสดงไว้ใน ตาราง 6.1-1 กระบวนการเหล่านี้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เช่น กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการสารสนเทศ และกระบวนการสนับสนุนงานบริหาร

ตาราง 6.1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ตัวอย่างนวัตกรรม
1. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสารสนเทศที่ครอบคลุม</li> <li>สอดคล้องการเรียนการสอนและการวิจัย</li> <li>มีระบบจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ถูกต้อง</li> <li>ถูกเวลา</li> <li>ตรงตามความต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โปรแกรมสั่งซื้อวารสาร</li> <li>PSU Knowledge Bank</li> </ul>



กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ตัวอย่างนวัตกรรม
2. กระบวนการบริการสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว</li> <li>- มีระบบรองรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ทุกที่ ทุกเวลา</li> <li>- ผู้รับบริการมีความรู้และทักษะในการหาความรู้ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต</li> <li>- ทำการตลาดเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- มีความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้อง</li> <li>- ถูกเวลา</li> <li>- ไม่จำกัดเวลา</li> <li>- ไม่จำกัดสถานที่</li> </ul>	
3. กระบวนการสนับสนุนงานบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสารสนเทศ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้</li> <li>- บุคลากรมีศักยภาพ ความชำนาญ หรือเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ</li> <li>- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ</li> <li>- มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้อง</li> <li>- ถูกเวลา</li> <li>- ตรงตามความต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบประตูอัตโนมัติ</li> <li>- ระบบ Happy Print</li> <li>- ระบบขายคุปองเข้าใช้บริการห้องสมุด</li> <li>- ระบบควบคุมการทำงานบริการหน้าเว็บ</li> </ul>

**6.1 ข (2)** ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ กำหนดขึ้นจากพันธกิจและเป้าประสงค์ของสำนักฯ ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ศักยภาพพื้นฐานขององค์กรและบุคลากร แนวโน้มความต้องการของตลาด ข้อมูลจากคู่ค้า คู่ความร่วมมือ นำมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ จนได้มาซึ่งข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง 6.1-1 การทบทวนข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ ตัววัดในกระบวนการ และดัชนีชี้วัด จะกระทำในรอบ 1 ปี ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ

### ค. การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

**6.1 ค (1)** สำนักฯ กำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เพื่อดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องความเสี่ยงภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยคณะกรรมการฯ ชุดนี้ มีหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ แล้วนำไปจัดทำแผนป้องกันลดความเสี่ยงโดยกำหนดให้มีระบบการสำรองและความปลอดภัยของข้อมูล ดำเนินการโดยมีผู้รับผิดชอบสำรองข้อมูลด้วยตนเอง (Manual) ลงบน Hard

Disk ให้ทันสมัยทุกเดือน และใช้งานควบคู่กับระบบคู่ขนาด (Mirroring) ที่บันทึกข้อมูล 2 copy ทุกครั้งที่มีการจัดเก็บ สำหรับข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหว จะถูกเก็บสำรองไว้ใน Hard disk จำนวน 1 copy แล้วนำมาเก็บไว้ในที่เหมาะสม ส่วนระบบการดำเนินงานผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ซึ่งครอบคลุมภาระงานหลักของห้องสมุด จะมีการสำรองข้อมูลไว้ในเซิร์ฟเวอร์ต่างหากเก็บไว้ ณ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งจากวิธีการข้างต้นทำให้สำนักมั่นใจว่า

**6.1 ค (2)** จากการสำรองข้อมูลดังกล่าว เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ระบบงานจะไม่เสียหาย นอกจากนี้สำนักฯ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยมีการดำเนินการตามแผนดังตาราง 6.1-2

ตาราง 6.1-2 แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

ลำดับ	เรื่อง	บริเวณที่ปฏิบัติ	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	พื้นที่ควบคุมอัคคีภัย	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	1. กำหนดเขตพื้นที่ตรวจ 2. มอบหมายผู้รับผิดชอบการตรวจ 3. กำหนดหน้าที่ตรวจตราพื้นที่ 4. ดำเนินการตรวจ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง 5. สรุปผลการตรวจและรายงานในที่ประชุม	คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย
2	ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	1. มอบหมายผู้รับผิดชอบ 2. ทดสอบระบบทำงาน 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง 3. สรุปผลการทดสอบ และรายงานในที่ประชุม	คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย
3	เครื่องดับเพลิง	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	1. สำรวจพื้นที่ และจำนวนเครื่องดับเพลิงที่ต้องจัดให้มีไว้ 2. จัดหาและติดตั้งเครื่องดับเพลิง 3. ตรวจสอบเครื่องดับเพลิง 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง 4. รายงานผลการตรวจสอบ	คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย

นอกจากนี้ จะจัดให้บุคลากรได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การดับเพลิงขั้นต้น การฝึกซ้อมแผนดับเพลิง การฝึกซ้อมแผนอพยพ จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิงตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ มีการตรวจความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ดับเพลิงทุก 2 เดือน หากกรณีเกิดความเสียหายเนื่องจากภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ จะมีคณะกรรมการเข้าไปประเมินความเสียหาย และเสนอแผนซ่อมบำรุงจัดหาส่วนที่เสียหายเพิ่มเติมเพื่อให้คืนสู่สภาพเดิมโดยเร็ว

## 6.2 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

### ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

**6.2 ก(1)** ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการงานของสำนักฯ ใช้ข้อกำหนดกระบวนการที่ได้จากความต้องการของผู้รับบริการ นำมาพัฒนาบริการห้องสมุดพื้นฐาน บริการเชิงรุก จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงพาณิชย์ และพัฒนาเทคโนโลยีใช้เอง ใช้ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาร่วมในการออกแบบกระบวนการ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มคุณค่าให้ผู้รับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการออกแบบ ดังนี้

- 1) กำหนดตัวชี้วัดผลกระบวนการ
- 2) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ ดังนี้
  - 2.1) การบริหาร/ดำเนินงานสำนักฯ
  - 2.2) เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 2.3) ความรู้องค์กร
  - 2.4) แนวทางพัฒนาบริการ/ลดรอบเวลา/เพิ่มผลผลิต/เพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล
- 3) ออกแบบ กำหนดขั้นตอน/กรอบเวลา/ผู้รับผิดชอบ
- 4) ปรับปรุงและพัฒนางาน
- 5) ทบทวนผลการดำเนินงาน
- 6) นำกระบวนการไปปฏิบัติ

## ข. การจัดการกระบวนการทำงาน

6.2 ข(1) สำนักฯ นำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติตามข้อกำหนดที่สำคัญ และมีความมั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของการออกแบบ ดังนี้

- (1) ปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความชัดเจนในการจำแนกกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อสนับสนุนให้พันธกิจหลักสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
- (2) นำระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนากระบวนการ ตลอดจนนำเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบในการออกแบบกระบวนการ
- (3) กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ที่ให้ทุกกระบวนการต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน และในมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำนักฯ บูรณาการกระบวนการข้อมูลจากบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ด้วยการประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ ทั้งในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น รวมทั้งบริษัท โดยมีการดำเนินงานดังนี้

- 1) การร่วมเป็นกรรมการต่างๆ ในระดับมหาวิทยาลัย หรือโครงการเครือข่ายของสำนักฯ
- 2) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันในขณะทำงาน และนำมาสู่การกำหนดกระบวนการ
- 3) การประสานงานในการดำเนินการเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่สัมพันธ์กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งบริษัทหรือตัวแทนจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการข้อมูลของส่วนงาน และผู้รับบริการ

สำนักฯ มีการกำหนดให้ทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญทุกปี เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลและสนับสนุนสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

6.2 ข(2) สำนักฯ นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST มาใช้เพื่อลดต้นทุนในด้านค่าใช้จ่ายของระบบจัดการห้องสมุด มีคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และคณะกรรมการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ทำหน้าที่

กำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ และของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพตามลำดับ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีนโยบายลดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรของห้องสมุดแต่ละแห่งโดยให้ห้องสมุดตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศก่อนการจัดหา มีโปรแกรมในการจัดซื้อวารสาร มีการเปรียบเทียบราคาในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีการนำสถิติการใช้หนังสือ วารสารและฐานข้อมูล มาใช้ประกอบการตัดสินใจต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศ

มีการนำ Load Unit การลงเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้การสแกนลายนิ้วมือ และ TOR มาใช้ในการประเมินผลงานของบุคลากร และสร้างวินัยในการทำงาน

ด้านการเงิน เจ้าหน้าที่การเงินของสำนักฯ จัดทำรายงานสถานะการเงินรายงานผู้บริหารทุกวัน สำหรับฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีการรายงานการใช้จ่ายเงินในการจัดซื้อหนังสือต่อผู้บริหารทุก 3 เดือน

มีการนำระบบประตูอัตโนมัติ ระบบ Happy Print ระบบขายคุปองเข้าใช้บริการห้องสมุด และระบบป้องกันหนังสือหายมาใช้เพื่อในการลดต้นทุนทางด้านบุคลากร ตลอดจนลดความผิดพลาดในการทำงาน และลดการสูญหายของทรัพยากรสารสนเทศ

### ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

สำนักฯ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน จะนำปัญหาเหล่านั้นมาหารือกันในที่ประชุม และได้นำระบบ Lean มาวิเคราะห์กระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกเหนือจากนี้ สำนักฯ ได้เข้าร่วม Group Benchmarking กับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดให้มีการ Benchmarking 3 กระบวนการคือ (1) กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (2) กระบวนการประชาสัมพันธ์การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ (3) กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หลังการทำ Benchmarking แล้วสถาบันใดได้ Best Practices จะมีการไป Site Visit ที่สถาบันนั้น เป็นการแบ่งปันบทเรียนให้ระหว่าง 3 หน่วยงาน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในที่สุด เป็นการนำร่องไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคอีก 20 สถาบัน ในอนาคต เนื่องจากผลการดำเนินการของสำนักฯ ในรอบปี 2552 อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.96 แต่อย่างไรก็ตามสำนักฯ ได้นำข้อเสนอแนะคณะกรรมการภายใน นำเข้าหารือ และทบทวนในการประชุมหัวหน้าฝ่าย และได้พิจารณาข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ มาปรับปรุงกระบวนการในปี 2554 เช่น

- 1) จัดทำแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สะท้อนการเป็นศูนย์กลางการบริการเพื่อการเรียนรู้ และตอบสนองการศึกษา
- 2) นำเครื่องมือคุณภาพหลากหลายประเภทมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เช่น 5 ส, KM, Lean, Benchmarking และ TQA

นอกเหนือจากนี้ ทีมบริหารของห้องสมุดยังได้ติดตามนำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ที่ระบุไว้ในข้อ 4.1 มาวิเคราะห์ประเมินเพื่อปรับกระบวนการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## 7. ผลลัพธ์

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการบริการ

#### ก. ผลลัพธ์ของการให้บริการ

ตัวชี้วัดผลการให้บริการของสำนักฯ แบ่งออกเป็น

- 1) จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า อ่านหนังสือ
- 2) การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) การเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ระหว่างปี 2551-2553 สถิติเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆ ของสำนักฯ แสดงในตาราง 7.1-1 ตัวเลขจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดไม่แสดงแนวโน้มที่ชัดเจน แต่มีจำนวนค่อนข้างสม่ำเสมอ ส่วนจำนวนการยืมตัวเล่มมีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นผลจากการจัดหาตำราอิเล็กทรอนิกส์ หรือตำราอิเล็กทรอนิกส์สามารถหาใช้ได้ง่ายขึ้น

สำหรับจำนวนครั้งของการเข้าใช้ฐานข้อมูลมีแนวโน้มที่ไม่แน่นอน เนื่องจากวิธีการได้มาของตัวเลขการเข้าใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ยังมีความแตกต่างในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งในแต่ละปีก็ยังมีเปลี่ยนแปลงวิธีการ จึงเป็นโจทย์สำหรับสำนักฯ ที่จะต้องหาวิธีรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

ตาราง 7.1-1 สถิติการใช้ห้องสมุด

สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553
จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด (คน)	780,542	698,891	732,272
จำนวนการให้บริการยืม (เล่ม)	355,872	318,569	263,675
สถิติการเข้าใช้ฐานข้อมูล (ครั้ง)	1,247,268	1,986,108	1,123,103

### 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.2 ก(1) สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ได้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักฯ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรห้องสมุด 4) ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ที่ระดับมาก คือ 4.10, 4.07 และ 4.09 ในปีการศึกษา 2553, 2552, 2551 ตามลำดับ ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจกับคู่แข่ง เช่น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ตัวเลขความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ น้อยกว่าอยู่ที่ระดับ 0.62, 0.19 และ 0.18 ตามลำดับ

ส่วนผลการดำเนินการของตัวชี้วัดที่สำนักฯ ได้ตกลงกับมหาวิทยาลัยตามกรอบคุณภาพ TQA ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการผ่านเกณฑ์ทั้งหมดตั้งภาคผนวก ก

7.2 ก(2) ปัจจุบัน ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ คือ ดัชนีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ซึ่งวัดใน 5 ด้าน ดังกล่าวแล้ว ในข้อ 7.2 ก(1) ระดับความพึงพอใจในปี 2553, 2552 และ 2551 อยู่ระดับดี คือ 4.10, 4.07, 4.09 ตามลำดับ แนวโน้มของความพึงพอใจอยู่ในระดับดีขึ้นเล็กน้อย ซึ่งทางสำนักฯ ต้องพยายามปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้สูงขึ้น ปัจจุบันได้เริ่มจัดทำฐานข้อมูล CRM เฉพาะทาง เช่น การให้บริการวารสารทันสมัย ส่วนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในรอบปีที่ผ่านมา มีหลายกิจกรรม เช่น จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของบริการ 8 ช่องทาง จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว 12 บริการ มีบริการเชิงรุก 12 รายการ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีก 23 บริการ ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับวงจรชีวิตของผู้รับบริการอยู่ในระดับทรงตัว เช่น จำนวนผู้เข้าใช้บริการของสำนักฯ ย้อนหลัง 3 ปี ดังแสดงในตาราง 7.1-1

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

#### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.3 ก(1) ปีงบประมาณ 2553 สำนักฯ ได้รับจัดสรรเงินเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทุกประเภทเป็นเงินทั้งสิ้น 59.25 ล้านบาท ประกอบด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน 25.17 ล้านบาท เงินงบประมาณงบรายจ่ายอื่นของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นเงินสนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัย 1.12 ล้านบาท เงินรายได้สำนักฯ 19.32 ล้านบาท เงินรายได้ส่วนกลางมหาวิทยาลัยสำหรับโครงการคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU Knowledge Bank) 7.0 ล้านบาท และได้รับอนุมัติเงินสนับสนุนเพิ่มเติมจากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สำหรับการต่ออายุวารสารและฐานข้อมูล 3.87 ล้านบาท และเงินสนับสนุนจากคณะแพทยศาสตร์ 10.70 ล้านบาท

สำนักฯ ใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ้น 35.55 ล้านบาท (รวมส่วนที่สนับสนุนโดยคณะต่างๆ) มีคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นผู้กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท

การใช้จ่ายเงินในปีงบประมาณ 2553 เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ โดยใช้จ่ายเงินสำหรับเงินเดือนและค่าจ้าง ร้อยละ 34.63 ค่าวัสดุทรัพยากรสารสนเทศร้อยละ 56.20 ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุสำนักงานร้อยละ 6.71 งบประมาณบุคลากรร้อยละ 1.35 ค่าครุภัณฑ์ร้อยละ 1.11 รายงานการใช้จ่ายเงินโดยการจัดเก็บเป็นไฟล์ไว้ใน File Server ของสำนักฯ ที่ทีมบริหารและบุคลากรสามารถเรียกดูได้ เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางแผนของงบประมาณปีต่อไป

### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

#### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.4 ก(1) สำนักฯ ได้ดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีให้กับบุคลากร และมีผลการดำเนินงานดังตาราง 7.4-1

ตาราง 7.4-1 กิจกรรมสัมพันธ์

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
1. ปิคนิควันเที่ยง	ดำเนินการ 2 ครั้ง คือ 1) จัดโดยฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ในวันที่ 4 มิถุนายน 2553 2) จัดโดยฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ในวันที่ 3 กันยายน 2553
2. กีฬาสัมพันธ์	ดำเนินการ 2 ครั้ง คือ 1) ในวันที่ 25 มิถุนายน 2553 2) ในวันที่ 27 สิงหาคม 2553
3. ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรม	ดำเนินการ 2 อย่าง คือ (1) โครงการฟังธรรมวันมาฆบูชา ในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2554 (2) โครงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีวันสงกรานต์ ในวันที่ 11-12 เมษายน 2554
4. กิจกรรมพิเศษระหว่างปี	1) การจัดงานส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ในวันที่ 30 ธันวาคม 2553 2) ชุมนับปริญญาสำหรับบัณฑิต จัดในช่วงวันที่ 19-22 กันยายน 2553 3) โครงการบริจาคสิ่งของเครื่องใช้ ในวันที่ 10 สิงหาคม 2553 4) กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ในวันที่เสาร์ที่ 9 มกราคม 2554
5. โครงการห้องคาราโอเกะ	ปัจจุบันจัดห้องให้บุคลากรสำหรับพักผ่อนในยามพักเที่ยงทุกวัน โดยมีอุปกรณ์คาราโอเกะครบชุด
6. โครงการศึกษาดูงานและทัศนศึกษา	จัดให้บุคลากรไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ ในช่วงเดือนตุลาคม และเดือนพฤษภาคม ของปีงบประมาณนั้น ๆ

7.4 ก(2) สำนักฯ กำหนดให้บุคลากรและผู้มีระดับสูงทุกคนต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ซึ่งได้กำหนดไว้ในเป้าหมายการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานพบว่า เป็นไปตามเป้าหมาย 100% ดังตาราง 7.4-2

ตารางที่ 7.4-2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา

ปีการศึกษา	แผน (ร้อยละ)	ผล (ร้อยละ)
2551	85	100
2552	85	100
2553	90	100

7.4 ก(3) สำนักฯ ได้เพิ่มอัตรากำลังบุคลากรตามภาระงานที่เพิ่มขึ้นในแต่ละฝ่าย รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายใน โดยโอนย้ายกิจกรรมสื่อสโตนทัศน์ฯ จากฝ่ายพัฒนาระบบฯ ไปสังกัดฝ่ายบริการสารสนเทศ เนื่องจากมีภาระด้านการให้บริการสูงกว่า จำนวนบุคลากรของฝ่ายต่างๆ ในช่วงปี 2551-2554 แสดงไว้ในตาราง 7.4-3

ตาราง 7.4-3 อัตรากำลังด้านบุคลากร

รายการ	อัตรากำลัง			
	2551	2552	2553	2554
1. ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร	13	13	13	13
2. ฝ่ายบริการสารสนเทศ	11	11	11	17
3. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	29	31	30	26
รวม	53	55	54	56

หมายเหตุ เนื่องจากในปลายปีงบประมาณ 2553 มีข้าราชการเกษียณจำนวน 1 ราย แต่ในปีงบประมาณ 2554 สำนักฯ ก็ได้รับจัดสรรตำแหน่งทดแทน 1 ตำแหน่ง และขอเพิ่มเนื่องจากภาระงานเพิ่มขึ้นอีก 1 ตำแหน่ง

7.4 ก(4) สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของบุคลากร โดยมีเป้าหมายด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของราชการและบุคลากร โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดจำนวนครั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในรอบปี 2553 ไม่พบเหตุการณ์ความปลอดภัยภายในสำนักฯ

ในด้านสุขภาพของบุคลากร สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยสุขภาพ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรใส่ใจในการดูแลสุขภาพ โดยใช้ดัชนีมวลกายเป็นเป้าหมาย ด้วยการตอบแบบบันทึก ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง (เพื่อคำนวณดัชนีมวลกาย) วัดรอบเอว และวัดความดันโลหิต โดยดำเนินการจำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2554 ครั้งที่ 2 ประมาณเดือนกรกฎาคม ในอนาคตสำนักฯ มีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี

ส่วนด้านบรรยากาศการทำงาน การให้บริการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร สำนักฯ มีนโยบายจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมกิจกรรม 5 ส และสืบทอดวัฒนธรรมไทย โดยมีสวัสดิการอยู่ 2 ประเภท คือ

- 1) จัดหาเสื้อยืดที่เป็นสีเดียวกันพร้อมพิมพ์โลโก้ชื่อสำนักฯ เพื่อสนับสนุนกิจกรรม 5 ส สำนักฯ มีนโยบายให้บุคลากรสวมเสื้อยืดดังกล่าวทุกวันศุกร์ โดยสนับสนุนทุกปี ๆ ละ 1 ครั้ง
- 2) จัดหาเสื้อผ้าไทย เพื่อรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมไทย มีนโยบายให้บุคลากรสวมเสื้อทุกวันพฤหัสบดี สนับสนุน 2 ปี/ครั้ง

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

7.5 ก(1) สำนักฯ เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ไม่ได้แสวงหากำไร ผลผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศที่สนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก และมีตัวชี้วัดของผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ดังนี้

- 1) ตัวชี้วัดด้านระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตรและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการจัดหาตำราเป็นหลักเพื่อสนับสนุนการเรียนและการสอน มีระบบการจัดการทรัพยากร 2 วิธี คือ 1) การสั่งซื้อโดยอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้คัดเลือก 2) การรับบริจาค โดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้คัดเลือกให้สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย



- 2) ตัวชี้วัดด้านระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัย สำนักฯ มีระบบการจัดหาวารสาร/ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ 2 วิธี คือ 1) ประเภทบอกรับ/สั่งซื้อ คณะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจก่อนการบอกรับทุกปี 2) ประเภทที่ได้เปล่า เสาะแสวงหาโดยทีมบรรณารักษ์ ให้สอดคล้องกับสาขาวิจัยที่มหาวิทยาลัยให้ความสนใจ

ปัจจุบัน สำนักฯ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศแยกตามประเภทต่างๆ ในห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ และหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพดังแสดงในตาราง 7.5-1 และตาราง 7.5-3 ส่วนข้อมูลการจัดซื้อตำรา และวารสาร/ฐานข้อมูลต่างๆ แสดงในตาราง 7.5-2 และตาราง 7.5-4

ตาราง 7.5-1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในปัจจุบัน (ข้อมูล ณ ปี 2554)

ทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนรวม/เล่ม	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ
สื่อสิ่งพิมพ์ (ตำรา หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป วิจัย วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นต้น)	257,789	164,915	90,370
คอมพิวเตอร์ไฟล์	2,975	1,770	1,205
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	697	63	694
แผนที่	25	24	1
ดนตรี	125	95	30
สื่อประสม	1	1	0
สื่อโสตทัศนวัสดุ	4,501	3,421	1,080
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>266,113</b>	<b>170,289</b>	<b>93,380</b>

ตาราง 7.5-2 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในระยะ 3 ปี

หนังสือ		ปีงบประมาณ (เล่ม)		
		2551	2552	2553
จัดซื้อ	หนังสือภาษาไทย	1,369	502	140
	หนังสือภาษาต่างประเทศ	1,376	1,100	746
	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์/e-book (รวมสำนักฯ และ สกอ.)	15,562	4,662	231
รับบริจาค	หนังสือภาษาไทย	4,735	3,760	3,363
	หนังสือภาษาต่างประเทศ	283	271	246

ตาราง 7.5-3 สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการในปัจจุบัน ปี (2554)

ทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนรวม	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ
วารสารอิเล็กทรอนิกส์/ชื่อ	369	170	199
ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์/ฐาน	38	-	38

ตาราง 7.5-4 การจัดหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2551-2553

วารสาร/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์		ปีงบประมาณ /ชื่อ		
		2551	2552	2553
สั่งซื้อ (รวม สกอ.)	วารสารภาษาไทย	152	155	158
	วารสารภาษาต่างประเทศ	618	576	421
	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	32	33	34
รับบริจาค/ฟรี	วารสารภาษาไทย	586	658	575
	วารสารภาษาต่างประเทศ	691	708	735
	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/Open access	-	-	45

สำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ได้มีการพัฒนาระบบ PSU Knowledge Bank ซึ่งเป็นระบบสำหรับรวบรวมและเผยแพร่ผลงานของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผลงานที่ได้ดำเนินการเพิ่มเติมในปี 2553 ได้แก่ การนำเข้าข้อมูลจากงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ในฐาน DCMS ของวิทยาเขตปัตตานี ปรับปรุงการ login โดยอ้างอิงบัญชีรายชื่อจาก PSU Passport โดยตรง ปรับปรุงแบบฟอร์มขอเพิ่มชุมชนแบบออนไลน์ เป็นต้น

7.5 ก(2) นอกจากนั้น สำนักฯ ได้จัดทำนวัตกรรมบริการ K-Station ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสื่อเสียง วิดีทัศน์ และเทพผ่านบริการออนไลน์ได้ตลอดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

### ก. ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อสังคม

7.6 ก(1) ในปีการศึกษา 2553 สำนักฯ ได้กำหนดให้ดำเนินการตามตัวชี้วัดหลักจำนวน 19 ตัว และมีการรายงานผลจำนวน 13 ตัว จากผลการดำเนินการพบว่า บรรลุเป้าหมายทั้งหมด ดังแสดงในภาคผนวก ก

7.6 ก(2) สำนักฯ โดยทีมบริหารที่นำโดยผู้อำนวยการได้บริหารงานในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน และการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

7.6 ก(3) ในด้านความปลอดภัย สำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการป้องกันอัคคีภัยเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีสภาพใช้งานได้อยู่เสมอ มีการอบรมการป้องกัน และการระงับเหตุปีละ 1 ครั้ง และในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน ได้จัดให้มีหัวหน้าเวรรับผิดชอบดูแลการเปิด และ ปิดอาคารของสำนักฯ

7.6 ก(4) สำนักฯ เปิดช่องทางที่หลากหลายสำหรับรับข้อร้องเรียนในด้านต่างๆ และในระยะเวลาที่ผ่านมายังไม่ปรากฏข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรมของผู้บริหารในระดับต่างๆ

7.6 ก(5) ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน สำนักฯ เปิดให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการของสำนักฯ ในลักษณะต่างๆ เช่น การเข้าอาคารให้บริการของสำนักฯ เพื่อใช้ประโยชน์จากสารสนเทศต่างๆ ของสำนักฯ โดยเก็บค่าใช้จ่ายบริการในอัตราที่ต่ำมาก และสำหรับนักเรียนในเครื่องแบบสามารถเข้าใช้บริการภายในอาคารของสำนักฯ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

ในส่วนของการให้การศึกษา สำนักฯ รับเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาจากหลากหลายสถาบัน ในแต่ละปีมีนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานจำนวน 5-10 คน

นอกจากนั้น สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ เยี่ยมชมและดูงานในสำนักฯ

## ภาคผนวก ก

ข้อตกลงตัวชี้วัดหลักตามกรอบคุณภาพ TQA

**สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร**  
**ข้อตกลงตัวชี้วัดหลักตามกรอบคุณภาพ TQA**

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7		แผนการดำเนินงาน				
			2553	2554	2555	2556	2557
<b>1</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1.1	มีระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	แผน	มี	มี	มี	มี	มี
		ผล	มี				
1.2	มีระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัย	แผน	มี	มี	มี	มี	มี
		ผล	มี				
1.3	พัฒนาโปรแกรมเสริมให้กับระบบ PSU Knowledge Bank	แผน	1	1	1	1	1
		ผล	5				
<b>2</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ</b>						
2.1	จำนวนบริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม	แผน	-	1	-	1	-
		ผล	1				
2.2	จำนวนครั้งที่ระบบขัดข้อง/รอบปีการประเมิน	แผน	≤ 4	≤ 4	≤ 3	≤ 3	≤ 2
		ผล	20				
2.3	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ไขระบบที่ขัดข้อง (ชม./ครั้ง)	แผน	≤ 2	≤ 2	≤ 2	≤ 2	≤ 2
		ผล	1.43				
2.4	จำนวนกิจกรรมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	แผน	-	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1
		ผล	3				
2.5	ร้อยละของนักศึกษาทั้งหมดที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ	แผน	-	≥ 5	≥ 6	≥ 6	≥ 7
		ผล	53.14				
2.6	ร้อยละความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด	แผน	≥ 80	≥ 80	≥ 80	≥ 80	≥ 80
		ผล	82				
2.7	จำนวนช่องทางการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศเฉพาะกลุ่ม เช่น e-mail Alert, RSS เป็นต้น	แผน	-	≥ 1	≥ 2	≥ 2	≥ 2
		ผล	1				

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
 ข้อตกลงตัวชี้วัดหลักตามกรอบคุณภาพ TQA

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7		แผนการดำเนินงาน				
			2553	2554	2555	2556	2557
2.8	จำนวนผู้รับบริการชาวสารสนเทศ	แผน	-	≥ 100	≥ 150	≥ 200	≥ 250
		ผล					
<b>3</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด</b>						
3.1	จำนวนบริการเชิงรุก	แผน	3	3	3	4	4
		ผล	12				
3.2	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนการวิจัย	แผน	-	1	1	1	1
		ผล	0				
<b>4</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร</b>						
4.1	ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ	แผน	≥ 90	≥ 90	≥ 90	≥ 90	≥ 90
		ผล	100				
4.2	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	แผน	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1
		ผล	2				
<b>5</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ</b>						
5.1	จำนวนโครงการพัฒนางานที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ	แผน	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1	≥ 1
		ผล	1				
5.2	เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและออกให้บริการ	แผน	7 วัน	7 วัน	7 วัน	5 วัน	5 วัน
		ผล	3 วัน				
<b>6</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร</b>						
6.1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	แผน	≥ 90	≥ 90	≥ 90	≥ 90	≥ 90
		ผล					
6.2	ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการบริหารงาน	แผน	มี	มี	มี	มี	มี
		ผล	มี				

## ภาคผนวก ข

แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ  
ด้านบริหารจัดการ

ระบบงานพิมพ์อัตโนมัติ HAPPY PRINT

หน่วยงาน

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

1. คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1.1 นายสมพงศ์ หุตะจุกะ      | นักวิทยาศาสตร์   |
| 1.2 นางวิณา ฤทธิรักษา       | นักวิชาการเงินและบัญชี   |
| 1.3 นางอวยพร ทองศรี         | นักวิชาการอุดมศึกษา  |
| 1.4 นางจิตาพัชญ์ แก้วกลับ   | ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชำนาญการ  |
| 1.5 นางเบ็ญจนา ทองนุ้ย      | บรรณารักษ์   |
| 1.6 น.ส.ประไพ จันทรอินทร์   | บรรณารักษ์   |
| 1.7 นางสาวจามิกร หิรัญรัตน์ | นักวิทยาศาสตร์ (ลาออกจากราชการในปี 2549)                                   |
| 1.8 นายปกิต ตังคพิพัฒน์     | นักศึกษาฝึกงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์               |
| 1.9 นางสาวอ้อยใจ วีระสุข    | นักศึกษาฝึกงาน สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์และทรัพยากร<br>มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ |

2. ข้อมูลทั่วไป

2.1 วิสัยทัศน์/พันธกิจ

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบการเรียนการสอนแบบ E-learning การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และการพัฒนาไปสู่สากล
2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไปที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย
3. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่ แก่สังคมในลักษณะการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัยและสมบูรณ์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

2.2 บุคลากร

สังกัด ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ	30 คน
สังกัด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร	13 คน
สังกัด ฝ่ายบริการสารสนเทศ	11 คน
รวมบุคลากรทั้งสิ้น	54 คน



### 2.3 งบประมาณ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ได้รับงบประมาณในปีงบประมาณ 2553 เป็นจำนวนเงิน 46,496,600 บาท

สำหรับงบประมาณในการดำเนินงานโครงการนี้: งบประมาณที่ใช้เป็นงบประมาณเงินรายได้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ในหมวดวัสดุและครุภัณฑ์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### งบประมาณในปี 2548, 2550, 2551

คูโปงเติมเงินโคเวตงานพิมพ์ 51,000 บาท

#### งบประมาณในปี 2549

เครื่องเติมเงินโคเวตงานพิมพ์รุ่นต้นแบบ 30,700 บาท

#### งบประมาณในปี 2550

เครื่องเติมเงินรุ่น e1 (ปรับปรุงจากรุ่นต้นแบบ) 17,000 บาท

#### งบประมาณในปี 2553

เครื่องเติมเงินรุ่น e3 (ปรับปรุงจากรุ่น e1) 54,200 บาท

#### รวมค่าใช้จ่าย

ผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลา 5 ปีงบประมาณ 152,900 บาท

### 3. หลักการและเหตุผล

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้เปิดให้บริการงานพิมพ์คอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ.2547 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนิสิตนักศึกษาบุคลากรและสมาชิกห้องสมุดได้สามารถพิมพ์งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์บริการสืบค้นข้อมูล โดยได้ทำสัญญาเช่าเครื่องพิมพ์ Laser Printer เพื่อเปิดให้บริการงานพิมพ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งในระยะแรกของการให้บริการนั้นจะไม่มีระบบควบคุมในการสั่งพิมพ์งาน ซึ่งผู้ใช้บริการหรือสมาชิกห้องสมุดสามารถสั่งพิมพ์งานต่างๆได้โดยอิสระ เมื่อมีการสั่งพิมพ์เกิดขึ้นผู้พิมพ์จะนำเอกสารที่สั่งพิมพ์มานับจำนวนหน้ากระดาษและคิดค่าใช้จ่ายกับบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการโดยมีอัตราค่าบริการให้บริการในราคาแผ่นละ 1 บาทต่อ 1 หน้ากระดาษ A4 เมื่อเปิดให้บริการไปได้ระยะหนึ่งจึงพบว่าขั้นตอนการให้บริการดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวกต่อผู้ให้บริการซ้ำยังก่อให้เกิดภาระในการควบคุมเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯจึงได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาวิธีการควบคุมงานพิมพ์ด้วยซอฟต์แวร์ระบบงานพิมพ์จากศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และได้นำโปรแกรม Pgina และ Pykota มาประยุกต์ใช้เพื่อควบคุมขั้นตอนการพิมพ์งานของผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วยวิธีการยืนยันตัวตนในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และกำหนดวิธีการเพิ่มสิทธิ์ในการสั่งพิมพ์งานให้กับสมาชิกหรือที่เราเรียกว่าการเพิ่มโคเวตงานพิมพ์

ในระยะแรกของการใช้งานระบบควบคุมงานพิมพ์ ได้มีการคิดค้นวิธีการจัดการโคเวตงานพิมพ์ของผู้ใช้บริการ ด้วยการใช้โปรแกรมที่ทำงานผ่านทางเว็บไซต์ (Web Application) โปรแกรมดังกล่าวจะทำหน้าที่เพิ่มจำนวนโคเวตงานพิมพ์ของผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการต้องนำรหัสตัวเลขที่ซ่อนอยู่ในคูโปงเติมเงิน ไปทำการป้อนให้กับโปรแกรม จากนั้นโปรแกรมจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของรหัสตัวเลขก่อนจะทำการเพิ่มโคเวตงานพิมพ์ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะสามารถหาซื้อคูโปงเติมเงินได้จากเคาน์เตอร์บริการที่มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้บริการจะเป็นผู้เพิ่ม

โควตางานพิมพ์ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์บริการ และเมื่อมีการสั่งพิมพ์งานในแต่ละครั้ง ระบบงานพิมพ์จะตรวจสอบโควตาของผู้สั่งพิมพ์ว่าเพียงพอกับจำนวนหน้ากระดาษที่สั่งพิมพ์หรือไม่ และจะหักลบโควตาของผู้สั่งพิมพ์ตามจำนวนหน้ากระดาษที่มีการสั่งพิมพ์โดยอัตโนมัติ

สำหรับเคาน์เตอร์บริการที่มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่จำหน่ายคูปองเติมเงินนั้น บรรณารักษ์ยังมีหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งคือการให้บริการตอบคำถามในการสืบค้นข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ซึ่งพบว่าวิธีการให้บริการเติมเงินด้วยการจำหน่ายคูปองยังมีข้อจำกัดอยู่บางประการ เช่น

- ถ้าไม่มีผู้ขายอยู่จะจุดให้บริการนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเพิ่มโควตางานพิมพ์ได้เลย
- คูปองเติมเงินที่ทางสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ จัดทำขึ้นมีราคา 50 บาทเท่านั้นทำให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการพิมพ์งานในจำนวนไม่มากไม่มีทางเลือกในการชำระค่าบริการ
- ต้นทุนในการจัดทำคูปองเติมเงินมีราคาแผ่นละ 1.75 บาท ทั้งยังมีขั้นตอนการเตรียมงานก่อนการจำหน่ายที่ยุ่งยาก

ด้วยข้อจำกัดนี้จึงมีแนวความคิดพัฒนาเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์เพื่อเสริมประสิทธิภาพและแก้ไขข้อด้อยให้กับระบบควบคุมงานพิมพ์อัตโนมัติที่ใช้วิธีเพิ่มโควตางานพิมพ์ด้วยการจำหน่ายคูปองเติมเงิน แนวคิดในการพัฒนาเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่สามารถช่วยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากรวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำๆ ออกไป เครื่องรับเหรียญ (coin acceptor) เป็นอุปกรณ์ที่มีใช้งานอยู่ทั่วไปไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์สาธารณะ ตู้จำหน่ายน้ำดื่ม เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ ต่างก็ใช้เครื่องรับเหรียญเป็นตัวคำนวณค่าใช้จ่ายในการให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นจึงได้นำเครื่องรับเหรียญเข้ามาทำหน้าที่แทนการจำหน่ายคูปองเติมเงินโดยผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มโควตางานพิมพ์ของตนได้จากเครื่องรับเหรียญโดยตรง แนวคิดดังกล่าวสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ที่ทำหน้าที่จำหน่ายคูปองเติมเงินได้เป็นอย่างดี เครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ได้รับปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นเครื่องเติมเงินที่มีความทันสมัยและใช้งานง่าย ปัจจุบันเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ได้รับการออกแบบเป็นรุ่นที่ 3 (HAPPY PRINT e3) โดยมีคุณสมบัติต่างๆ ที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถของเครื่องเติมเงินในรุ่นแรกๆ เช่นความสามารถในการรับธนบัตร มีการโต้ตอบกับผู้ใช้บริการผ่านระบบเสียงและการสัมผัสจอภาพ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับใบบันทึกรายการได้ ซึ่งช่วยให้หน่วยงานประหยัดต้นทุนกระดาษที่ใช้กับใบบันทึกรายการได้เป็นจำนวนมาก ส่วนการรวบรวมยอดเงินรายวันสามารถทำได้ด้วยการปลดล็อกและกดปุ่มเพียงครั้งเดียว ซึ่งทำงานได้สะดวกกว่ารุ่นก่อนหน้านี้เป็นอย่างมาก ในส่วนตัวแล้วผู้พัฒนาระบบงานมีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบงานพิมพ์นี้ต่อไปเรื่อยๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ ได้มีการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่ความทันสมัยสะดวกสบาย ทัดเทียมนานาชาติประเทศต่อไป

#### 4. แผนงาน (Approach) / งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

##### 4.1 ศึกษาความต้องการและคุณลักษณะของระบบจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากระบบงานพิมพ์คอมพิวเตอร์มีการให้บริการอยู่ก่อนแล้วที่ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ในกระบวนการนี้จึงได้อาศัยองค์ความรู้ที่ได้มีการสรุปและเรียบเรียงไว้แล้วจาก กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในชมรมโอเพนซอร์ส ซึ่งองค์ความรู้ที่ได้นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียบเรียงของ บุคลากรภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีนายวิภัทร ศรุตพิพรหมเป็นประธานชมรมและเป็นหัวเรือหลัก ในการถ่ายทอดวิธีการ รูปแบบ และแนวคิดต่างๆ

#### 4.2 วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบ

วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบ เมื่อสามารถติดตั้งระบบงานพิมพ์และทำความเข้าใจกับ กระบวนการทำงานในส่วนต่างๆ ของระบบได้เป็นอย่างดีแล้ว จึงมีการเพิ่มเติมคุณสมบัติอื่นเพื่อ ตอบสนองความต้องการเฉพาะทางให้กับระบบงาน เช่น การพัฒนาระบบเพิ่มโควตางานพิมพ์ ด้วยคูปองเติมเงิน, การพัฒนาเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ เป็นต้น ในการต่อยอดส่วนขยายต่างๆ เหล่านี้ เกิดจากการเฝ้าสังเกตและสอบถามจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อสร้างความเข้าใจ และศึกษาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างการใช้บริการเพื่อเป็นกำหนดรูปแบบของการให้ บริการที่มีประสิทธิภาพ

#### 4.3 ทดสอบและทำการประเมินระบบ

ในขั้นตอนกระบวนการทดสอบนั้นระบบงานพิมพ์อัตโนมัติจะถูกทดสอบในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นการทำงานในแบบปกติหรือการทำงานในลักษณะที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน รวมถึงมี การใช้ระบบสถิติเข้ามาช่วยเพื่อประเมินข้อผิดพลาดต่างๆ เพื่อหารูปแบบการทำงานที่ส่งผลให้อัตราเฉลี่ยของข้อผิดพลาดต่างๆเกิดขึ้นน้อยที่สุด ก่อนการนำระบบไปใช้งานจริง

#### 4.4 จัดทำคู่มือการใช้งานแนะนำผู้เกี่ยวข้อง

ก่อนที่จะมีการนำระบบงานพิมพ์ที่ได้รับการพัฒนาไปใช้นั้น ได้มีการหารือและนำเสนอรูปแบบ การทำงานของระบบงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกแขนงไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร กลุ่มบรรณรักษ์ เจ้าหน้าที่ งานบริการ และเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อรวบรวมข้อจำกัดต่างๆ และประเมินความเป็นไปได้ใน การนำระบบงานพิมพ์มาใช้ ในการแนะนำครั้งนี้จึงเป็นการนำเสนอบทสรุปที่ได้จากการหารือ ในช่วงต้นๆ ก่อนการพัฒนา และในโอกาสนี้ก็จะมีการเปิดรับข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไป ปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

#### 4.5 เปิดให้บริการ /การตรวจสอบการทำงาน /การปรับปรุงแก้ไข

หลังจากการเปิดให้บริการระบบงานพิมพ์ผู้พัฒนาได้มีการติดตามผลการดำเนินงานในทุกขั้นตอน อย่างละเอียดในช่วงระยะเวลาอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ซึ่งจะปฏิบัติเช่นนี้ทุกครั้งที่มีการแก้ไข ปรับปรุงระบบ โดยจะมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ไว้เพื่อนำกลับมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วน การให้บริการงานพิมพ์จะเปิดให้บริการกับสมาชิกห้องสมุดในช่วงวันและเวลาที่สำนักทรัพยากร การเรียนรู้เปิดให้บริการ

### 5. กระบวนการ (Process)

#### 5.1 การให้บริการระบบงานพิมพ์อัตโนมัติกับผู้ให้บริการ/สมาชิกห้องสมุด

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้บริการทำการเติมเงินจากเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ด้วยการป้อน

Username ที่ได้จากระบบ PSU Passport หรือ Username ที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ เป็นผู้ ออกให้กับสมาชิกที่อยู่ภายนอกสังกัดมหาวิทยาลัย เมื่อตอบตกลงระบบจะตรวจสอบโควตา

ที่เหลืออยู่ของผู้ใช้บริการและแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบ ในกรณีที่มีการใช้งานเป็นครั้งแรก โควตาของผู้ใช้บริการจะมีค่าเป็น 0 บาท



รูป ข 1 ภาพแสดงหน้าจอการป้อน Username / รหัสนักศึกษา

**ขั้นตอนที่ 2** ผู้ใช้บริการต้องเติมเงินให้ครบตามจำนวนหน้าของเอกสารที่ต้องการสั่งพิมพ์โดยสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คิดอัตราค่าบริการในราคาแผ่นละ 1 บาทด้วยกระดาษ A4 ซึ่งในเครื่องเติมเงินรุ่น HAPPY PRINT e3 จะสามารถรับเหรียญที่มีอยู่ในท้องตลาดได้ทุกชนิด และรับธนบัตรราคา 20,50,100 และ 500 บาท โดยตัวเครื่องรับเหรียญและเครื่องรับธนบัตรจะมีตัวเซนเซอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบเหรียญและธนบัตรปลอมที่เชื่อถือได้ ในระหว่างการเติมเงินตัวเลขจำนวนเงินจะเพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อเติมเงินจนครบจำนวนผู้ให้บริการจะเป็นผู้สั่งให้ระบบทำการปรับปรุงโควตาของตน จากนั้นระบบจะรายงานยอดเงินที่ท่านเติมไปแล้วด้วยเสียงพูดและใบบันทึกรายการ เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนนี้ผู้ให้บริการจะมียอดเงินที่เป็นจำนวนโควตาสำหรับการสั่งพิมพ์อยู่ในระบบฐานข้อมูล เมื่อได้ทำการเติมไปแล้วระบบจะไม่สามารถคืนเงินให้ได้ แต่จะสามารถกลับมาใช้งานโควตาที่เหลืออยู่ได้ในภายหลัง โดยโควตางานพิมพ์เหล่านี้จะไม่หมดอายุ



รูป ข 2 ภาพแสดงหน้าจอการเติมเงินของผู้ใช้บริการ

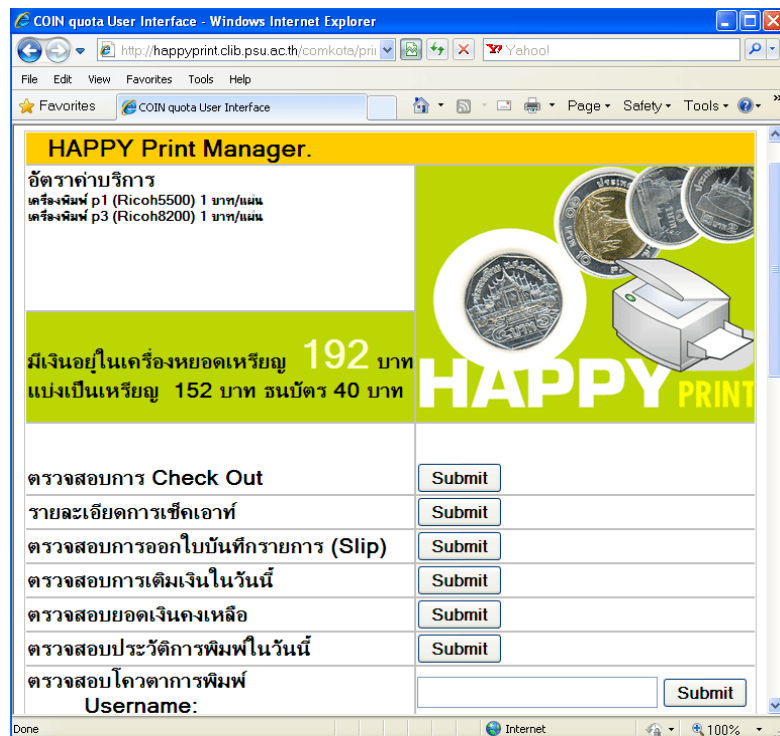
**ขั้นตอนที่ 3** การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการงานพิมพ์ ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องทำการยืนยันตัวตนด้วย PSU Passport หรือ Username และ Password ที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ เป็นผู้ออกให้กับสมาชิก เมื่อผู้ให้บริการสามารถ Login เข้าใช้งานระบบได้สำเร็จ ก็จะพบหน้าจอที่บอกรายละเอียดและข้อมูลต่างๆในการให้บริการโดยเฉพาะจำนวนโควตา งานพิมพ์ของผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะนั้น เมื่อผู้ใช้มีความต้องการพิมพ์เอกสารจะสามารถสั่งพิมพ์งานได้อย่างอิสระตามจำนวนโควตางานพิมพ์ที่มีอยู่ เอกสารที่ถูกสั่งพิมพ์แล้ว จะไหลออกมารวมกันที่ถาดรับเอกสารออกของเครื่องพิมพ์ ผู้ใช้บริการจะรอรับงานพิมพ์ของตนเองที่ถาดรับเอกสารนี้ ในการตรวจสอบโควตางานพิมพ์ที่เหลืออยู่นั้นจะสามารถตรวจสอบได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่รวมทั้งสามารถตรวจสอบประวัติการสั่งพิมพ์และการเติมเงินย้อนหลังได้ทางเว็บไซต์บริการ



รูป ข 3 ภาพแสดงหน้าจอรายละเอียด และข้อมูลในการให้บริการ

## 5.2 การจัดการข้อมูลโควตางานพิมพ์ของผู้ใช้บริการ

ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มเติม หรือหักลบโควตางานพิมพ์ของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งมักใช้ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ ทำให้ไม่สามารถพิมพ์งานออกมาได้ครบตามจำนวน เพื่อลดปัญหานี้ในการให้บริการงานพิมพ์ควรให้ช่างที่มีหน้าที่ดูแลเครื่องพิมพ์คอยตรวจสอบการทำงานตามวงรอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ



รูป ข 4 ภาพแสดงหน้าจอการจัดการข้อมูลโควตางานพิมพ์ผ่านทางเว็บไซต์บริการ

### 5.3 การเก็บรวบรวมเงินรายได้ของเจ้าหน้าที่การเงิน

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมเงินรายได้จากการเติมเงินนั้น (Check Out) เจ้าหน้าที่การเงินจะทำหน้าที่ตรวจสอบเงินที่ได้รับจากเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ โดยจะอ้างอิงจากยอดเงินที่ระบบทำการบันทึกไว้เป็นหลัก ในแต่ละครั้งที่มีการรวบรวมเงินถ้าตรวจสอบพบว่าจำนวนเงินที่นับได้ไม่ตรงกับใบบันทึกรายการที่ระบบรายงานออกมา ถ้าเพียงกรณีเล็กน้อย ก็จะยึดตามจำนวนเงินที่นับได้ และออกใบเสร็จรับเงินของหน่วยงานในลักษณะรวมยอด เพื่อนำเงินที่ได้ส่งให้กับกองคลังในลำดับถัดไป และเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องระหว่างเจ้าหน้าที่การเงินกับตัวระบบควบคุมงานพิมพ์ ในขั้นตอนการออกใบเสร็จรับเงินจะมีการทำทะเบียนและเข้าแฟ้มไว้ทุกครั้งแม้ว่าระบบควบคุมงานพิมพ์อัตโนมัติจะทำการบันทึกประวัติการ Check Out และสามารถเรียกดูในภายหลังได้ก็ตาม

## 6. จุดแข็ง (Strength)

6.1 การพัฒนาระบบงานพิมพ์อัตโนมัติที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในหลากหลายรูปแบบเช่น การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง การค้นคว้าจากตำรา การหาข้อมูลจาก Internet และนำความรู้ที่ได้ไปทำการทดลองหาทางเลือกในรูปแบบต่างๆ เพื่อสังเคราะห์ให้เกิดกระบวนการทำงานที่ดีที่สุดในช่วงเวลานั้น

โรงเรียนรัฐคุนหมิงหลง อรรถกระวีสุนทร		รายงานการรับเงินประจำวัน ฝ่ายบัญชี		หน้าที่
ผ่านหอสมุดคุนหมิงหลง อรรถกระวีสุนทร โทร. 074-28-2352 แฟกซ์ 074-44-6634		ระหว่างวันที่ 22 ม.ค. 2553 ถึง 22 ม.ค. 2553		1/1
ฉบับที่รายการเช็คเลขที่				
No. 550	จำนวนเงิน 737 บาท			
แปลงเป็นเหรียญ 477 บาท สิบปั้ง 260 บาท				
สั่งเมื่อวันที่ 13/2/11 ถึงวันที่ 13/2/11				
วันที่เช็คออกที่ 22/1/2553 8136154				
ดำเนินการโดยคุณ อมาพร ทองศรี				
8	283	ค่าพิมพ์ผลการสืบค้นข้อมูล วันที่ 21 ม.ค.2553	happy print	737
6	284	ค่าปรับวัสดุการศึกษาเกินกำหนด วันที่ 21 ม.ค.2553	บริการยืมคืน	960
6	285	ค่าปรับวัสดุการศึกษาเกินกำหนด วันที่ 21 ม.ค.2553	บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา	18
รวมตามวันที่				2,160.00
รวมทั้งหมด				2,160.00

2010/01/22

รูป ข 5 ภาพแสดงการจัดทำบัญชีรายรับที่นอกเหนือจากการจัดเก็บด้วยระบบงานพิมพ์

6.2 แนวคิดในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หาซื้อได้ภายในประเทศและนำมาประยุกต์ใช้ให้สามารถทำงานร่วมกับการให้บริการแบบปกติได้โดยไม่ส่งผลให้เกิดความยุ่งยากหรือซับซ้อนไปกว่าเดิม ในแง่ของการดูแลรักษาก็สามารถดำเนินการได้ทันทีเนื่องจากองค์ประกอบและกลไกต่างๆ ของระบบงานพิมพ์อัตโนมัติผู้พัฒนาระบบเป็นผู้ออกแบบขึ้นเองเป็นส่วนใหญ่ จึงส่งผลให้หน่วยงานต้นสังกัดมีความเชื่อมั่นกับการลงทุนจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีราคาสูงเหล่านี้มาใช้ เพราะการดำเนินการในระยะยาวแล้วจะเกิดความคุ้มค่าในแง่ของการที่จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานซ้ำๆ ของเจ้าหน้าที่รวมถึงการสร้างมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

6.3 การส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและพัฒนา งานด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่สามารถนำมาแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ โดยมีการสนับสนุนในเชิงนโยบาย การให้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

## 7. การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

- 7.1 ได้มีการประเมินความถูกต้องของการตัดโคเวตวาในแต่ละครั้งรวมถึงปัญหาอื่นๆ ซึ่งจะอ้างอิงจากการร้องเรียนของผู้ใช้บริการในขณะสั่งพิมพ์งาน โดยมีการบันทึกสาเหตุและกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการขอใช้บริการ ในการบันทึกนั้นจะมีข้อมูลที่ได้จากตัวระบบและข้อมูลที่ได้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำข้อมูลเหล่านี้มาเรียบเรียงและหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางแก้ไขในลำดับถัดไป
- 7.2 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องเติมเงินโคเวตงานพิมพ์ด้วยการเฝ้าดูพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพื่อหาสาเหตุข้อผิดพลาดที่อยู่นอกเหนือจากการทดสอบในห้องปฏิบัติการ
- 7.3 ทุกๆ ครั้งที่มีการปรับปรุงซอฟต์แวร์ จะมีการตรวจสอบที่มาของยอดเงินรายได้ในแต่ละครั้งอย่างละเอียด ในช่วงระยะเวลาอย่างน้อย 1 สัปดาห์ หลังจากทีระบบมีเสถียรภาพดีแล้วจะให้เจ้าหน้าที่การเงินคอยตรวจสอบความถูกต้องของเงินรายได้และแจ้งเตือนทันทีเมื่อยอดเงินรายได้ที่รวบรวมมีความคลาดเคลื่อนต่างไปจากการรายงานของระบบ

7.4 มีการเปิดรับข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำเอาแนวคิดที่ได้ไปปรับปรุงให้ดีขึ้นในผลิตภัณฑ์รุ่นถัดๆไป

## 8. กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

- 8.1 การสนับสนุนในเชิงนโยบายจากผู้บริหารหน่วยงาน รวมถึงการได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
- 8.2 การพิจารณาเลือกใช้องค์ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้นั้น ได้เลือกศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นหน่วยงานใกล้เคียงเพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงานและเกิดความสะดวกในช่วงของการเริ่มต้นพัฒนาระบบงาน
- 8.3 ในช่วงเริ่มต้นกระบวนการพัฒนา กระบวนการบางอย่างอาจจะยังไม่สามารถดำเนินการได้เอง บางครั้งอาจจำเป็นต้องว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญมาช่วยดำเนินการในส่วนนี้ เพื่อให้งานสามารถดำเนินการต่อไปได้ ในการพัฒนาระบบงานพิมพ์อัตโนมัติในระยะแรกได้มีการว่าจ้างบริษัทเอกชนเพื่อปรับปรุงซอฟต์แวร์ในแผงวงจรขึ้นใหม่เป็นการเฉพาะ หลังจากนั้นประมาณ 1 ปีที่พัฒนาระบบงานพิมพ์อัตโนมัติก็สามารถพัฒนาแผงวงจรขึ้นใช้เองได้ ทั้งยังมีต้นทุนที่ถูกลงและทำงานได้เร็วกว่าแผงวงจรจากบริษัทเอกชนที่ได้ว่าจ้าง
- 8.4 การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในทุกรายละเอียดของระบบงานไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์และกระบวนการดำเนินงานในลำดับขั้นตอนต่างๆ เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดในระหว่างการให้บริการมากที่สุด

## 9. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

- 9.1 มีแนวคิดที่จะปรับปรุงคุณสมบัติของโปรแกรมให้สามารถเปิดบริการธุรกรรมด้านการเงินอื่นๆ เพิ่มขึ้นอีกเช่น การจ่ายค่าปรับหนังสือคืนเกินกำหนด การโอนโควตาให้กับผู้ใช้บริการรายอื่น การเติมเงินให้กับค่าบริการมือถือ เป็นต้น
- 9.2 การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ต่างๆ ของเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ให้มีต้นทุนที่ต่ำที่สุดแต่ยังคงมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ไม่แตกต่างไปจากเดิม

## 10. ผลการดำเนินงาน (Result) (เปรียบเทียบ 3 ปี) และ/หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก

- ปี พ.ศ. 2547 นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการให้บริการงานพิมพ์คอมพิวเตอร์ด้วยการใช้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบการส่งพิมพ์งานที่เครื่องพิมพ์ปลายทางและเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้นั้นมารับงานพิมพ์ของตน
- ปี พ.ศ. 2548 สามารถความคุ้มค่าการส่งพิมพ์ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยได้รับการถ่ายทอดความรู้จากศูนย์คอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ปี พ.ศ. 2548-2552 เปลี่ยนวิธีการเพิ่มโควตางานพิมพ์จากเดิมที่ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้เติมเงินเข้าระบบไปเป็นการจำหน่ายคูปองเติมเงินและให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้เพิ่มโควตางานพิมพ์จากเว็บไซต์บริการด้วยตนเอง





รูป ข 6 ภาพแสดงคู่มือการเติมเงินโควตาทำงานพิมพ์

ปี พ.ศ. 2548-2550 พัฒนาเครื่องเติมเงินรุ่นต้นแบบได้สำเร็จและใช้งานเครื่องเติมเงินโควตาทำงานพิมพ์ โดยใช้ชื่อ HAPPY PRINT



ภาพแสดงเครื่องเติมเงินรุ่นต้นแบบ

ปี พ.ศ. 2550-2552 ปรับเปลี่ยนเครื่องเติมเงินรุ่นต้นแบบเป็น HAPPY PRINT รุ่น e1 โดยมีการเปลี่ยนโครงสร้างของตัวเครื่องเติมเงินให้อยู่ในตู้เหล็กที่ดูมีมาตรฐานขึ้น และมีการปรับเปลี่ยนแผงวงจรการรับจำนวนเงิน ไปเป็นที่แผงวงจรที่พัฒนาขึ้นเองซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เครื่องเติมเงินโควตาทำงานพิมพ์มีเสถียรภาพมากขึ้นกว่าเดิมจนเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการในขณะนั้น



รูป ข 7 ภาพแสดงเครื่องเติมเงินโควตาทำงานพิมพ์ Happy Print รุ่น e1



รูป ข 8 ภาพแสดงแผงวงจรการรับจำนวนเงินที่ได้ทำการว่าจ้างจากบริษัทเอกชน



รูป ข 9 ภาพแสดงแผงวงจรการรับจำนวนเงินที่ทีมงานได้พัฒนาขึ้นใช้เอง

ปี พ.ศ. 2551-2552 ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมาหลังจากมีการปรับปรุงเครื่องต้นแบบให้เป็นรุ่น e1 มีผู้เข้ามาศึกษาดูงานเป็นจำนวนมากและสนใจที่จะนำระบบงานพิมพ์อัตโนมัติไปใช้ในองค์กร ในช่วงปีนั้นจึงมีการสั่งทำเครื่องเติมเงินโคเวตงานพิมพ์เป็นจำนวนสองเครื่อง ซึ่งพัฒนา กลายมาเป็นเครื่องเติมเงินโคเวตงานพิมพ์รุ่น e2 ในเวลาต่อมา ปัจจุบันทั้งสองเครื่องมี การใช้งานอยู่ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์



รูป ข 10 ภาพแสดงเครื่องเติมเงินโคเวตงานพิมพ์ Happy Print รุ่น e2

ปี พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน เครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์รุ่น e1 ได้ผ่านการใช้งานมาแล้วเป็นระยะเวลา 2 ปีเศษ และเริ่มอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรม ทั้งยังพบปัญหาจากการติดค้างของเหรียญบ่อยขึ้น ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้สั่งทำเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเครื่อง จึงได้ปรับปรุงแบบของเครื่องเติมเงินใหม่อีกครั้งในรุ่น e3 ซึ่งมีความสามารถเพิ่มขึ้นไปจากเดิม อยู่หลายประการเช่น การเปลี่ยนจากการใช้เมาส์เป็นตัวควบคุมการทำงานเป็นระบบหน้าจอสัมผัสที่ใช้งานได้ง่ายกว่า มีการเปลี่ยนเครื่องรับเหรียญให้เป็นรุ่นที่มีความสามารถในการตั้งโปรแกรมได้เมื่อมีการปรับเปลี่ยนขนาดของเหรียญแต่ละชนิด พร้อมทั้งเพิ่มเครื่องรับธนบัตรให้รองรับความต้องการพิมพ์งานของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากขึ้น เครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์รุ่น e3 ประกอบขึ้นจำนวนสองเครื่อง เครื่องแรกปัจจุบันตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยบูรพา เครื่องที่สองขณะนี้ใช้งานอยู่ภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร



รูป ข 11 ภาพแสดงเครื่องเติมเงินโควตางานพิมพ์ Happy Print รุ่น e3

ในปัจจุบันระบบงานพิมพ์อัตโนมัติที่มีจำหน่ายอยู่ภายในประเทศยังไม่มีการพัฒนาได้เทียบเท่ากับระบบงานพิมพ์ที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรเป็นผู้พัฒนาขึ้น

## 11. บทสรุป

ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย ได้ถูกนำเข้ามาใช้งานภายในประเทศเป็นจำนวนมากซึ่งประเทศไทยอยู่ในฐานะของผู้บริโภคมากกว่าเป็นเจ้าของเทคโนโลยีหรือผู้ผลิตโดยตรง ทำให้การใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ในด้านเทคโนโลยีจะต้องมีการสูญเสียเงินตราให้กับประเทศที่เป็นเจ้าของเทคโนโลยีเหล่านั้นเป็นจำนวนไม่น้อย การได้มีโอกาสสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นใช้เองนอกจากจะประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้ส่วนหนึ่งแล้ว ผลผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมายังสามารถตอบสนองความต้องการของเราได้อย่างอิสระ และเมื่อได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ช้าตัวผลิตภัณฑ์ก็จะถึงจุดที่มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าจากต่างประเทศหรือดีกว่าในด้านของราคา ต้นทุนการผลิตที่ถูกลงตามการออกแบบที่ตอบสนองความต้องการโดยตรงจากผู้บริโภคภายในประเทศ

## 12. เอกสารอ้างอิง

- รายงานโครงการพัฒนางานสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2551 ครั้งที่ 1 ของฝ่ายห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ในหัวข้อโครงการระบบเพิ่มโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ Happy Print.สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (อัดสำเนา)
- สมพงษ์ หุตะจุฑะ. 2553. “ระบบควบคุมงานพิมพ์อัตโนมัติ HAPY PRINT” ใน **บทคัดย่อผลงานที่เสนอในการสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 1** เรื่อง “Creative Library” จัดทำโดย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ร่วมกับฝ่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) สนับสนุนโดย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. หน้า 67 – 69. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Welcome to the pGina wiki. 2010. <http://www.pgina.org/> (accessed july 22,2010).