

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2552-2555

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554  |
|--|---|--|--|--|--|
| 1. สำนักหอสมุดมีศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลา และสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ ประกอบด้วยนิสิตและบุคลากรโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ | 1. สารสนเทศที่จัดหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนมากกว่าร้อยละ 90<br>2. มีช่องทางให้ผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรเพื่อการจัดซื้อไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง<br>3. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น<br>4. มี In house database เพิ่มขึ้น<br>5. มีเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพให้จุดเข้าถึงเดียว (One-Stop-Access Point) | 1. พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็น e-library เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการให้ประชาคม ม. ทักษิณ และสนับสนุนการก้าวเป็น e-University และ Research University ในอนาคต<br>2. พัฒนาระบบสารสนเทศทั้งการจัดการจัดการสารสนเทศ ให้ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน | 1. การพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>1.1 โครงการพัฒนาฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น (ก6)<br>2. บริการเชิงรุก (ก3)<br>2.1 บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ<br>2.2 บริการติดตามตัวเล่ม<br>2.3 บริการนำส่งเอกสารถึงคณะ/หน่วยงาน (Document Delivery)<br>2.4 บริการ Alerts Service<br>3. กิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ (ก3)<br>3.1 โครงการโบนัสคูปอง<br>3.2 บริการยืมหนังสือได้นานนาน<br>3.3 โครงการห้องสมุดอินเลิฟ | 1. บริการเชิงรุก<br>1.1 บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ<br>1.2 บริการติดตามตัวเล่ม<br>1.3 บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอแก่อาจารย์/บุคลากรถึงคณะ/หน่วยงาน (Document Delivery)<br>1.4 บริการแนะนำ/สอนการสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตทุกระดับชั้นปีถึงห้องเรียน<br>1.5 โครงการบรรณารักษ์สัญจร<br>1.6 โครงการห้องสมุดออกแบบได้<br>1.7 TSU Publication ที่ปรากฏในฐานข้อมูลนานาชาติ | 1.1 ร้อยละ 95<br><br>2.1 จำนวน 9 ช่องทาง<br><br>3.1 E-Theses 209,791 รายการ e-journal 209,868 , e-book 32,816<br><br>4.1 In house database เพิ่มขึ้น 3 ฐาน<br><br>5.1 เว็บไซต์ห้องสมุด |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด  | กลยุทธ์   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554   | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554  |
|-------------|--|---|--|---|--|
|             | <p>6. มีบริการใหม่ ๆ ในลักษณะ E-Services / Proactive Services อย่างน้อย 2 บริการ /ปี</p> | <p>หลากหลายรูปแบบ ตามบริบทของมหาวิทยาลัย</p> <p>ทักษิณ เน้นการเพิ่มสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาเต็ม (Full-Text)</p> <p>3. พัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ โดยเน้น E-Services/ One Stop Services/ Proactive Services (เร่งด่วน)</p> <p>4. พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหา พัฒนาและให้บริการสื่อด้านการเสริมสร้างคุณธรรม</p> <p>5. พัฒนาเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้มีจุดเข้าถึงเดียว (One-Stop-Access Point)</p> | <p>3.4 โครงการ Library Rally Tour</p> <p>3.5 โครงการสุดยอดนักอ่าน</p> <p>3.6 โครงการคนรักห้องสมุด</p> <p>3.7 โครงการสุขสันต์ปีใหม่กับสำนักหอสมุด</p> <p>3.8 โครงการสัปดาห์ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด</p> <p>3.9 โครงการส่งเสริมการใช้ “มุมคุณธรรม” สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> | <p>3. กิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ (ก3)</p> <p>2.1 บริการยืมหนังสือได้นานนาน</p> <p>2.2 โครงการห้องสมุดอินเลิฟ</p> <p>2.3 โครงการ Library Rally Tour</p> <p>2.4 โครงการสุดยอดนักอ่าน</p> <p>2.5 โครงการคนรักห้องสมุด</p> <p>2.6 โครงการสุขสันต์ปีใหม่กับสำนักหอสมุด</p> <p>2.7 โครงการ roadshow บริการ/กิจกรรมนอกสถานที่</p> <p>2.8 ตอบคำถามออนไลน์</p> <p>2.9 โครงการยืม 5 พาโชค</p> <p>2.10 โครงการส่งเสริมการใช้ “มุมคุณธรรม” สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> <p>3.1 การพัฒนามุม ASIAN Study</p> <p>3.2 โครงการสร้างความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับสำนักหอสมุด</p> | <p>6.1 จำนวน 3 บริการ</p> <p>1) โครงการพัฒนา Virtual Library Tour</p> <p>2) TSU Publication ที่ปรากฏในฐานข้อมูลนานาชาติ</p> <p>3) บริการ e-bag</p> |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553 | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554 | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554 |
|-------------|-----------|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
|             |           | <p>ในลักษณะของห้องสมุด<br/>เกตเวย์ (Gateway Library)<br/>ไม่ว่าสารสนเทศอยู่ใน<br/>รูปแบบใดทั้ง Printed<br/>materials, Electronic และ<br/>Multimedia ทั้งสารสนเทศ<br/>ที่มีในสำนักหอสมุดและ<br/>สารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ<br/>ทั้งในและต่างประเทศ โดย<br/>ใช้ระบบ World Wide Web<br/>ของสำนักหอสมุดเป็น<br/>เครื่องมือ</p> <p>6. ร่วมมือกับหน่วยงาน<br/>อื่นๆ ภายในม.ทักษิณ ใน<br/>การพัฒนาฐานข้อมูลองค์<br/>ความรู้ของม.ทักษิณ (TSU<br/>Knowledge Bank) โดย<br/>เฉพาะองค์ความรู้ใหม่จาก<br/>การวิจัยใน สาขาที่ ม.<br/>ทักษิณมีความเข้มแข็งเพื่อ<br/>สนับสนุนการต่อยอดการ</p> |                           |                           |                           |

| เป้าประสงค์   | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554   | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554     |
|---|---|--|---|---|-------------------------------|
|   |   | <p>เผยแพร่การใช้ประโยชน์<br/>จากงานวิจัย</p> <p>7. ประสานความร่วมมือ<br/>กับสถาบันทักษิณคดีศึกษา<br/>วิทยาลัยภูมิปัญญา<br/>สถาบันวิจัยและพัฒนา<br/>สถาบันปฏิบัติการชุมชน<br/>รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ทั้ง<br/>และภายนอกในการ<br/>แสวงหา จัดเก็บและเผยแพร่<br/>องค์ความรู้เกี่ยวกับ<br/>ภาคใต้หรือภูมิปัญญา<br/>ท้องถิ่นภาคใต้เน้นเอกสาร<br/>อิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาเต็ม<br/>(Full-Text)</p> |   |   |                               |
| <p>2.ประชาคมมหาวิทยาลัย<br/>ทักษิณ โดยเฉพาะนิสิตมี<br/>ทักษะสารสนเทศ เพื่อ<br/>ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้<br/>ด้วยตนเอง (Self Directed</p> | <p>1. มีแผนจัดกิจกรรมส่งเสริม<br/>กระบวนการเรียนรู้ด้วย<br/>ตนเองและการเรียนรู้ตลอด<br/>ชีวิตทั้งปี</p> | <p>1. ร่วมมือกับคณาจารย์ใน<br/>การกระตุ้น/การจัดกิจกรรม<br/>ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้<br/>ด้วยตนเอง (Self Directed<br/>Learning) และการเรียนรู้</p>  | <p>1.การพัฒนาทักษะสารสนเทศแก่นิ<br/>สิต (ก1-2)</p> <p>1.1 ICT กับความรู้สารสนเทศ<br/>(Information Literacy)</p> <p>1.2 โครงการการสืบค้นสารสนเทศ</p> | <p>1. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ<br/>(User Education) /การพัฒนา<br/>ทักษะสารสนเทศแก่นิสิต</p> <p>1.1 โครงการอบรมการสืบค้น<br/>สารสนเทศเพื่อการทำรายงาน/<br/>ปัญหาพิเศษ</p> | <p>1.1 จัดทำแผนตลอดทั้งปี</p> |

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด  | กลยุทธ์   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554  |
|--|--|---|--|--|--|
| Learning) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) | 2. มีการจัดกิจกรรมตามแผนร้อยละ 80<br>3. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 70 ของจำนวนเป้าหมายที่กำหนด<br>4. บุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมทุกคนได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ/การให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง<br>5. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ 3.50 | ตลอดชีวิต (Life Long Learning) รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต (เร่งด่วน)<br>2. จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะสารสนเทศเชิงรุกหลากหลายรูปแบบให้แก่นิสิต เน้นนิสิตปี 3-4 และบัณฑิตวิทยาลัย<br>3. จัดกิจกรรมส่งเสริม/กระตุ้นให้อาจารย์ใช้สารสนเทศในการสอน การทำผลงานทางวิชาการ/การวิจัยให้มากขึ้นโดยเฉพาะการ Road show ตามคณะ/หน่วยงาน (เร่งด่วน)<br>4. พัฒนาเครื่องมือในการสื่อสารและการให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ โดยมีเป้าประสงค์ให้อาจารย์ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับข้อมูล/ข่าวสารที่ | เพื่อการทำรายงาน/ปัญหาพิเศษ<br>1.3 โครงการการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม Endnote<br>2.กิจกรรม/บริการเสริมแก่อาจารย์นักวิจัย<br>2.1 โครงการบรรณารักษ์สัญจร (ก3)<br>2.2 บริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย/บุคคลภายนอก (ก5)<br>2.3 โครงการการสืบค้นสารสนเทศและการจัดการรายการอ้างอิงสำหรับอาจารย์/นักวิจัย (ก5)<br>2.4 บริการรวบรวมเอกสารอ่านประกอบประมวลการสอนรายวิชา (ก5)<br>2.5 บริการนำส่งเอกสารถึงคณะ/หน่วยงาน (Document Delivery) (ก5) | 1.2 โครงการอบรมการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม Endnote<br>1.3 ICT(1) กับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)<br>1.4 ICT (2)กับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)การสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตขั้นสูง<br>2.กิจกรรม/บริการเสริมแก่อาจารย์นักวิจัย<br>2.1 บริการรวบรวมเอกสารอ่านประกอบประมวลการสอนรายวิชา<br>2.2 บริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย/บุคคลภายนอก<br>2.3 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การใช้ Photoshop & Illustrator เพื่อจัดทำโปสเตอร์นำเสนอผลงานทางวิชาการ<br>2.4 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การใช้ page makeger | 2.1 มีการจัดกิจกรรมตามแผนร้อยละ 100<br>3.1 นิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมผ่านเกณฑ์การทดสอบ Information Literacy ร้อยละ 98.31<br>4.1 จำนวน 3 ครั้ง<br>1.1 ค่าเฉลี่ย 4.43 |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | กลยุทธ์   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553 | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554 |
|-------------|-----------|---|---------------------------|--|---------------------------|
|             |           | <p>ทันสมัย</p> <p>5. จัดกิจกรรม/บริการเสริมแก่อาจารย์ในการสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ การวิจัย เช่น บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document Delivery Services) อบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เป็นต้น</p> <p>6. พัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริการสารสนเทศให้มีความรู้และมีทักษะในการบริการสารสนเทศ /เป็นที่ปรึกษา/วิทยากรในการอบรมทั้งในด้านแหล่งสารสนเทศและกลยุทธ์การสืบค้นเพื่อการวิจัย/การจัดการรายการบรรณานุกรม/ การตรวจสอบcitation/ impact factor และ</p> |                           | <p>เพื่อใช้ในการจัดเอกสาร</p> <p>2.5 โครงการ roadshow บริการ/กิจกรรมนอกสถานที่</p> <p>2.6 บริการแนะนำ/สอนการสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตทุกระดับชั้นปีถึงห้องเรียน</p> <p>2.7 โครงการบรรณารักษ์สัญจร</p> |                           |

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554   | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554               |
|--|---|--|--|---|---|
|  |   | เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ<br>การสืบค้น  |  |   |   |
| 3. สำนักหอสมุดมี<br>บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้<br>เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า<br>และการวิจัยของประชาคม<br>มหาวิทยาลัยทักษิณและ<br>ชุมชน | 1. ผู้ใช้บริการมีความ<br>พึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม<br>อยู่ในเกณฑ์ 3.50 | 1. พัฒนาสำนักหอสมุดให้<br>เป็นห้องสมุดมีชีวิต<br>2. ปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายใน<br>และภายนอกให้ดู<br>สวยงาม มีชีวิต<br>3. จัดสรรและแบ่งพื้นที่<br>ภายในสำนักหอสมุดให้<br>สอดคล้องกับการใช้งาน<br>เอื้อต่อการเรียนรู้และการ<br>วิจัยตามแนวคิดห้องสมุด<br>ยุคใหม่ | 1. การพัฒนาสำนักหอสมุดให้เอื้อ<br>ต่อการเรียนรู้ (ก1-3)<br>1.1 โครงการห้องสมุดมีชีวิต: บริบท<br>สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ<br>1.2 โครงการจัดทำห้องศึกษา<br>ค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม (Study Room) | 1. การพัฒนาสำนักหอสมุดให้เอื้อ<br>ต่อการเรียนรู้<br>1.1 โครงการห้องสมุดมีชีวิต:<br>บริบทสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย<br>ทักษิณ | ระดับ 3.62 (รอบผลการสำรวจครั้งที่ 2/54) |

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาความเป็นเลิศในการนำไอซีทีมาใช้ในการดำเนินงานและการบริการสารสนเทศ**  
**มุ่งสู่การเป็น e-Library**

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554   | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554                     |
|--|---|--|---|---|---|
| 1. มีนวัตกรรมในการดำเนินงานและการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน | 1.มีการประยุกต์ใช้ IT /การพัฒนานวัตกรรม 1 โครงการ/ปี<br>2.บุคลากรร้อยละ 50 ใช้ e-mail และ e-doc ในการติดต่อสื่อสาร/การปฏิบัติงานในปี 2552 และมากกว่า 80% ตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นไป | 1. ใช้ไอซีทีที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งการให้บริการสารสนเทศในระดับองค์กร หรือผ่านระบบเครือข่าย โดยเน้นการดำเนินงานและการให้บริการบนเว็บ<br>2. ประยุกต์ IT ในการพัฒนา/สร้างนวัตกรรมการดำเนินงานและการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รองรับระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) ให้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งรองรับการปรับเปลี่ยนเป็น | 1.การนำ ICT มาใช้<br>1.1 โครงการจัดทำสื่อแอนิเมชั่นเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (n2)<br>1.2 โครงการ Virtual Library Map (n2)<br>1.3 โครงการศึกษาและเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเชิงพาณิชย์สู่ระบบที่พัฒนาโดยคนไทย (ต่อเนื่อง) (n5) | 1.การนำ ICT มาใช้<br>1.1 โครงการพัฒนา Virtual Library Tour<br>1.2 โครงการปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด<br>2.การพัฒนาระบบสารสนเทศ<br>2.1 Free Internet Resources: E-Reference<br>2.2 โครงการศึกษาและเตรียมเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเชิงพาณิชย์ โดยคนไทย (ต่อเนื่อง)<br>2.3 โครงการติดตามการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยคนไทย | 1.1 จำนวน 3 โครงการ<br>2.1 ประมาณร้อยละ 98.00 |



| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | กลยุทธ์   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553 | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554 |
|-------------|-----------|---|---------------------------|--|---------------------------|
|             |           | <p>e-University ในอนาคต</p> <p>3. จัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมเพื่อรองรับระบบสนับสนุนการดำเนินงาน การเผยแพร่ และการบริการสารสนเทศ</p> <p>4. ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบเครือข่ายในการสื่อสารแทนการใช้กระดาษ เช่น ระบบ e-mail, ระบบ e-Office เป็นต้น</p> <p>5. ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยคนไทยมาใช้งาน เพื่อลดการพึ่งพาระบบจากต่างประเทศและประหยัดงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบ</p> |                           | <p>2.4 โครงการพัฒนาไลยน้ำเพื่อคุ้มครองสิทธิงานวิจัย/งานสร้างสรรค์</p> <p>2.5 โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนความรู้จากการพัฒนาบุคลากร</p> |                           |

### ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารจัดการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

| เป้าประสงค์   | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554   |
|---|---|--|---|--|---|
| 1. สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เน้นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และยึดหลักธรรมาภิบาล<br>- หลักนิติธรรม<br>- หลักคุณธรรม<br>- หลักความโปร่งใส<br>- หลักความมีส่วนร่วม<br>- หลักความรับผิดชอบ<br>- หลักความคุ้มค่า | 1.มีผลงานทางวิชาการ/ผลงานวิจัย/โครงการพัฒนางานอย่างน้อย 1 เรื่อง/ปี<br>2.นำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน<br>3.ปริมาณคำร้องเรียนด้านการให้บริการลดน้อยลง | 1. พัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยนาระบบประกันคุณภาพและระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ขับเคลื่อนอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการ<br>2. สนับสนุนการกระจายอำนาจและการทำงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร<br>3. สร้าง/พัฒนามาตรฐาน/ตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและนำไปสู่การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmark) กระบวนการ | 1. การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA(Thailand Quality Award) : การจัดการตามแผน OFI (ก1)<br>2. การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการต่อโครงการ/กิจกรรม สำนักหอสมุด (ก1)<br>2. งานวิจัยสถาบัน<br>2.1 โครงการวิจัย : ความต้องการการสนับสนุนในการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนของรัฐในเขตพื้นที่ทำการมหาวิทยาลัยทักษิณ (ก5)<br>2.2 ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ (ก5) | 1. การพัฒนาและปรับปรุงองค์กร<br>1.1 การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติTQA(Thailand Quality Award):การจัดการตามแผน OFI<br>1.2 โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2555<br>1.3 TSU Library Awards :ร่วมคิดร่วมทำ สร้างสรรค์นวัตกรรมกับการบริการเชิงรุก<br>1.4 โครงการร่วมประหยัดพลังงานและห้องสมุดสีเขียว<br>2. งานวิจัยสถาบัน<br>2.1 ศึกษาพฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิต ม.ทักษิณ<br>2.2 ศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ | 1.1 จำนวน 4 โครงการ<br>2.1 นำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานตามวงจร PDCA-Par ทุกปี<br>3.ปริมาณคำร้องเรียนด้านการให้บริการลดน้อยลง |

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554             |
|--|---|--|--|--|---------------------------------------|
|  |   | <p>ทำงานกับองค์กรอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>4. สร้างงาน/โครงการใหม่ เพื่อให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพอย่างหลากหลาย</p> <p>5. จัดโครงการพัฒนางาน/ผลงานทางวิชาการ/การวิจัย สถาบันเพื่อนำผลมาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ (เร่งด่วน)</p> <p>6. ส่งเสริมการนำระบบการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง</p> | <p>2.3 พัฒนาระบบยืม-คืนอัตโนมัติ โดยใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือ (ก5)</p>   | <p>สำนักหอสมุด ม.ทักษิณ</p> <p>3. โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง</p> <p>: KM</p>                          |                                       |
| <p>2. บุคลากรสำนักหอสมุดมีสมรรถนะวิชาชีพและมีความสุขในการทำงาน</p> | <p>1. บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี</p> | <p>1. ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาการ/วิชาชีพของบุคลากร รวมทั้งการสร้างระบบแรงจูงใจ</p>   | <p>1. การพัฒนาบุคลากร (ก1)</p> <p>1.1 โครงการศึกษาดูงาน (ต่อเนื่อง)</p> <p>1.2 การให้ความรู้ด้าน IT แก่บุคลากร</p> | <p>1. การพัฒนาบุคลากร (ก1)</p> <p>1.1 โครงการศึกษาดูงาน</p> <p>1.2 การให้ความรู้ด้าน IT แก่บุคลากร</p> | <p>1.1 บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนา</p> |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554   | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554 |
|-------------|---|--|--|---|---------------------------|
|             | 2. บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ 3-3.5 | ให้กับบุคลากร (เร่งด่วน)<br>2. สนับสนุน/ส่งเสริมให้บุคลากรทำผลงานทางวิชาการ/การวิจัยสถาบันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ (เร่งด่วน)<br>3. พัฒนาระบบการมอบประเมินและติดตามผล การปฏิบัติบุคลากรทุกระดับ | 1.3 โครงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2555<br>1.4 โครงการคนดีติดดาว | 1.3 โครงการอบรม เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)<br>1.4 โครงการอบรม เรื่อง เต็มพลังใจ ปลุกจิตสำนึกแห่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ<br>1.5 โครงการอบรมเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ (user study)<br>1.6 การสอนและการเป็นวิทยากรมืออาชีพ<br>1.7 โครงการสุขภาพดี ชีวีเป็นสุข<br>1.8 โครงการทำดีมีคนเห็น<br>2. งานวิจัยสถาบัน<br>2.1 ศึกษาพฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ<br>2.2 ศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ<br>3. โครงการ ร่วมใจสร้างแบรนด์ ร่วมแรงสร้างสำนักหอสมุด | ระดับ 3.94                |

| เป้าประสงค์                               | ตัวชี้วัด  | กลยุทธ์   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554  |
|---|--|---|---|--|--|
|   |  |   |   | 4. กิจกรรม ทำบุญ ตักบาตร ให้อุพระปีใหม่ สำนักหอสมุด  |  |
| 3. มีระบบงานและการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ | 1. มีการสื่อสาร 2 ทาง<br><br>2. จำนวนช่องทางทางประชาสัมพันธ์<br><br>3. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร | 1. สร้างและส่งเสริมกลไกการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารการตลาด (Integrated Marketing Communication)<br><br>2. ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/บริการห้องสมุดเชิงรุกแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มเป้าหมาย (เร่งด่วน)<br><br>3. บริหารงานแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) (บุคลากรและผู้ให้บริการ)<br><br>4. พัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร | 1.การนำ ICT มาใช้ (ก4)<br><br>1.1 กิจกรรมพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร | 1. โครงการอบรม เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)<br><br>2. โครงการ ร่วมใจสร้างแบรนด์ ร่วมแรงสร้างสำนักหอสมุด<br><br>3. โครงการ roadshow บริการ/กิจกรรมนอกสถานที่<br><br>4. โครงการปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด (พัทลุง)<br><br>5. โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนความรู้จากการพัฒนาบุคลากร<br><br>6. โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีการศึกษา 2555<br><br>7. TSU Library Awards :ร่วมคิดร่วมทำ สร้างสรรค์นวัตกรรมกับการบริการเชิงรุก | 1.1 มีการสื่อสาร 2 ทาง<br><br>2.1 จำนวน 18 ช่องทาง<br><br>3.1 มีระบบแล้ว |

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554   |
|--|---|--|--|--|---|
| 4. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์การให้บริการที่มีคุณภาพ ใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและวัดความสำเร็จด้วย “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” | <p>1. จัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ</p> <p>2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนอย่างน้อย 3 ช่องทาง</p> <p>3. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข 100 % (ข้อร้องเรียนสำนักหอสมุดดำเนินการเองได้)</p> <p>4. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ 3-3.5 และระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกปี</p> | <p>1. สร้างวัฒนธรรมของสำนักหอสมุดให้มีภาพลักษณ์ในการเป็นแหล่งความรู้ที่มีคุณภาพให้ความสำคัญกับลูกค้า(Customer Oriented) เอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care) และมีจิตวิญญาณในการให้บริการ (Service Mind)</p> <p>2. สร้างเป้าหมายร่วมและสื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบและตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรและมีคุณค่าร่วม “ผู้ให้บริการสำคัญที่สุด”</p> <p>3. จัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร (อบรม/ศึกษา/ดูงาน/ประเมิน/ประกวดขวัญใจ)</p> | <p>1. โครงการติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที (ต่อเนื่อง) (ก1)</p> | <p>1. โครงการอบรม เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)</p> <p>2. โครงการอบรม เรื่อง เดิมพลังใจปลูกจิตสำนึกแห่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>3. งานวิจัยสถาบัน</p> <p>3.1 ศึกษาพฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิต ม.ทักษิณ</p> <p>3.2 ศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> | <p>1.1 จำนวน 3 กิจกรรม</p> <p>2.1 จำนวน 16 ช่องทาง</p> <p>3.1 ข้อร้องเรียนที่ควบคุมได้ 100 %</p> <p>4.1 สงขลา(1) ค่าเฉลี่ย 3.96</p> <p>พัทลุง(1) ค่าเฉลี่ย 4.19</p> |

| เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด   | กลยุทธ์  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554   | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554   |
|--|---|--|---|---|-----------------------------|
|  |   | <p>4. ศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียน การสอนของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม (Focus group)</p> <p>5. ส่งเสริม/กระตุ้นเพิ่มช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและพัฒนาระบบการจัดการกับข้อร้องเรียนเพื่อแสวงหาผลย้อนกลับ</p> <p>6. สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> |   |   |                             |
| <p>5. สำนักหอสมุดมีความร่วมมือและมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับสมาชิกในเครือข่ายอย่างคุ้มค่า</p> | <p>1. มีเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและมีกิจกรรมความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง</p> | <p>1. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเครือข่ายโดยรักษาอำนาจเครือข่ายความร่วมมือเดิมที่มีความเข้มแข็ง (เช่น PULINET) และ</p>  | <p>1. การบริการวิชาการ (ก1)<br/>1.1 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสืบค้นสารสนเทศและการเขียนเอกสารอ้างอิงสำหรับทำผลงานทางวิชาการ</p> | <p>1. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม (ก1)<br/>1.1 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ<br/>1.2 โครงการ Library Camp for Kids</p> | <p>1.1 PULINET, ThaiLIS</p> |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด  | กลยุทธ์   | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2553  | กิจกรรม/โครงการ ปีภษ 2554  | รายงานผลตาม KPI ปีภษ 2554   |
|-------------|--|---|--|--|-----------------------------|
|             | <p>2.มีความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุดและการบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง</p> | <p>แสวงหา/พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือใหม่ทั้งภายใน/ภายนอกสถาบัน</p> <p>2. ประสานความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุดและการบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น สำนักหอสมุด วิทยาเขตพัทลุง สำนักคอมพิวเตอร์</p> | <p>1.2 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ต่อเนื่อง)</p> <p>1.3 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การผลิตเอกสารตำราในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)</p> <p>1.4 โครงการเผยแพร่และฝึกอบรมการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบโอเพนซอร์สให้กับห้องสมุดโรงเรียน</p> <p>1.5 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้ Photoshop &amp; Illustrator เพื่อจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์</p> <p>1.6 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้ Photoshop &amp; Illustrator เพื่อจัดทำโปสเตอร์นำเสนอผลงานทางวิชาการ</p> <p>1.7 โครงการลานเรียนรู้ปราชิตบ้านในป่าพะยอม</p> | <p>1.3 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</p> | <p>2.1 PULINET, ThaiLIS</p> |



## สรุป

ผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนและ KPI

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ด้านระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ควร update ข้อมูลตามแผนที่กำหนด
2. ควรหาแนวทางความร่วมมือกับคณะ/สาขาวิชา/อาจารย์ผู้สอนในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือการให้การศึกษากับผู้ให้บริการให้มากขึ้น เนื่องจากบางโครงการ จำนวนผู้เข้าร่วมยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด