



แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan)  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔  
(จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓)

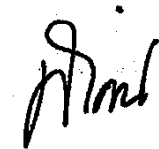
สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด  
เมื่อวันที่ ๒๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔

## คำนำ

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ และรับการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ 14 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และมีรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตามที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งนั้น สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ (จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓) ฉบับนี้ขึ้น ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด เมื่อวันที่ ๒๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๔

แผนพัฒนาคุณภาพฯ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประกอบด้วย สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเร่งด่วน ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่คะแนนผลการประเมินต่ำกว่า ๓.๕๑ โดยระบุ กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา ช่วงเวลา งบประมาณ และ ผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน เพื่อสามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป



(นางสาวสายพิน วิไลรัตน์)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  | ๒    |
| ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ สำนักหอสมุด  | ๔    |
| แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ สำนักหอสมุด<br>ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบคุณภาพ | ๑๕   |
| คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan)  | ๒๐   |

## ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ สำนักหอสมุด

### วัน เดือน ปี และสถานที่ในการตรวจประเมิน

วันที่ 14 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ณ ห้องประชุม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

### รอบปีการประเมิน

ปีการศึกษา ๒๕๕๓ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๓ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔)

### รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

| ที่ | ชื่อ-สกุล                                  | ตำแหน่ง       | สังกัด  |
|-----|--|---------------|---|
| ๑   | รองศาสตราจารย์สุเทพ สันติวรานนท์           | ประธานกรรมการ | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ                |
| ๒   | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวิทย์ ปิ่นสุวรรณ | กรรมการ       | คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์         |
| ๓   | ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพดล ศุภระกาญจน์         | กรรมการ       | คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ                |
| ๔   | นางนฤมล ขนอม                               | กรรมการ       | คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ |
| ๕   | นางเจนจิรา วิศพันธ์                        | เลขานุการ     | สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ              |

## บทสรุปสำหรับผู้บริหารจากผลการประเมิน

### สรุปข้อมูลพื้นฐาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังต้องให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User Education) ให้มีทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Directed Learning) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) มีการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดและเครือข่ายสารสนเทศเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายและแนวทางของมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้พยายามผลักดันให้ระบบประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานโดยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ระบุไว้ว่า “สำนักหอสมุดจะเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศและก้าวสู่การเป็นองค์กรบริการสารสนเทศที่มีมาตรฐานคุณภาพ” ต่อไป

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ เป็นการรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔) ตามองค์ประกอบคุณภาพ ๖ องค์ประกอบจำนวน ๙ ตัวบ่งชี้ และตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ๔ ยุทธศาสตร์ จำนวน ๙ ตัวบ่งชี้ รวมทั้งหมด ๑๘ ตัวบ่งชี้

คะแนนผลการประเมินคุณภาพภายใน

| องค์ประกอบคุณภาพ/ยุทธศาสตร์การพัฒนา  | จำนวน<br>ตัวบ่งชี้ | ผลการประเมินของคณะกรรมการ |              |
|--|--------------------|---------------------------|--------------|
|  |                    | คะแนน                     | ผลการประเมิน |
| <b>องค์ประกอบคุณภาพ</b>  |                    |                           |              |
| องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ                 | ๑                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต  | ๑                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| องค์ประกอบที่ ๕ การบริการทางวิชาการแก่สังคม                                | ๑                  | ๔.๐๐                      | ดี           |
| องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ                                      | ๔                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ   | ๑                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ                                 | ๑                  | ๔.๐๐                      | ดี           |
| <b>เฉลี่ยตามองค์ประกอบคุณภาพ</b>   | <b>๙</b>           | <b>๔.๗๘</b>               | <b>ดีมาก</b> |
| <b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักหอสมุด*</b>                                   |                    |                           |              |
| มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต  | ๓                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์                             | ๒                  | ๔.๐๐                      | ดี           |
| ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศ                              | ๒                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented)/การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ | ๒                  | ๕.๐๐                      | ดีมาก        |
| <b>เฉลี่ยตามยุทธศาสตร์การพัฒนา</b>   | <b>๙</b>           | <b>๔.๗๘</b>               | <b>ดีมาก</b> |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>   | <b>๑๘</b>          | <b>๔.๗๘</b>               | <b>ดีมาก</b> |

หมายเหตุ \* เฉพาะส่วนงานอื่น และงานบริหาร

## สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในเชิงวิเคราะห์

### ๑. องค์ประกอบที่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย

องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ(ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ สำนักหอสมุดได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จัดทำแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการถ่ายทอดแผนสู่บุคลากรทุกระดับ แปลงแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ สู่แผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ ปีละ ๑ ครั้ง แผนปฏิบัติการ ปีละ ๒ ครั้ง

สำนักหอสมุดได้กำหนดปรัชญาในการเป็น **“แหล่งความรู้ สู่ปัญญา พัฒนาสังคม สร้างสมคุณธรรม เลิศล้ำบริการ”** และกำหนดปณิธานในการดำเนินงานว่า **“จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่เหมาะสม”** นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้พัฒนาค่านิยมร่วม โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม และมีค่านิยมร่วมคือ **“บริการด้วยจิต หมั่นคิดสร้างสรรค์ สามัคคีสัมพันธ์ เชื่อมมั่นในองค์กร”**

### องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)

สำหรับระบบการพัฒนาศึกษา เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สำนักหอสมุดมีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ -๒๕๕๕ ในการจัดทำแผนได้ใช้ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของบุคลากร (Training Want) และความต้องการของสำนักหอสมุด (Training Need) รวมทั้งการกำหนดความสามารถหลัก (Core Competency) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Functional Competency) สำนักหอสมุดได้พัฒนาศึกษาตามแผนในหลายลักษณะ ทั้งการประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การสอนงาน รวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทำผลงานทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ มีระบบสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดี ชีวิตเป็นสุข โครงการคนดีติดดาว โครงการร่วมลงคะแนนผู้ให้บริการดีเด่น โครงการพัฒนางาน พัฒนาคณะ มีระบบพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาในการทำผลงานทางวิชาการ ในปีการศึกษา ๒๕๓๓ มีงานวิจัยสถาบันที่ดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน ๔ เรื่อง คู่มือปฏิบัติงาน ๑ เรื่อง รวมทั้งมีระบบมอบหมายงานบุคลากรโดยการจัดทำข้อตกลงร่วมก่อนการปฏิบัติงาน (TOR) และระบบประเมินผลตาม KPI รายบุคคล ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีความผูกพันกับองค์กร โดยมีผลการสำรวจดังนี้ ความพึงพอใจของบุคลากรที่วิทยาเขตสงขลา อยู่ในระดับ ๓.๗๘ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับ ๓.๕๘ เฉลี่ย ๓.๗๐ ความผูกพันที่วิทยาเขตสงขลา อยู่ในระดับ ๔.๐๙ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับ ๓.๙๗ เฉลี่ย ๔.๐๔

### องค์ประกอบที่ ๕ การบริการทางวิชาการแก่สังคม (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)

การบริการทางวิชาการแก่สังคมถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักหอสมุด ในปีการศึกษา ๒๕๓๓ สำนักหอสมุดได้จัดทำแผนการให้บริการทางวิชาการ จำนวน ๖ โครงการ แต่เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนนโยบายในการสนับสนุนงบประมาณด้านการบริการวิชาการ โดยให้หน่วยงานหารายได้มากขึ้น สำนักหอสมุดจึงต้องจัดเก็บค่าลงทะเบียนสูงกว่าปีที่ผ่านมา ส่งผลให้มีผู้เข้าร่วมโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สำนักหอสมุดได้ทบทวนแผนปฏิบัติการ ปีการศึกษา ๒๕๕๓ โดยปรับโครงการบริการวิชาการ เหลือเพียง ๒ โครงการ คือ กิจกรรม "สารสนเทศกับการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืน" ในโครงการเกษตรแฟร์ โครงการนำเสนอผลงานของนิสิตคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน (รายวิชาการจัดการดินมีปัญหา) รวมทั้งการเปิดบริการสำนักหอสมุดแก่บุคคลภายนอก (ในปีการศึกษา ๒๕๓๓ มีบุคคลภายนอกใช้บริการสำนักหอสมุด จำนวน ๘,๖๔๔ คน) ให้คำแนะนำ/ช่วยจัดห้องสมุดแก่โรงเรียน เช่น โครงการส่งเสริมศักยภาพการเรียนรู้โรงเรียน ตชด. การรับฝึกงานนิสิต/นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ การเป็นวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิ การจัดกิจกรรมบริการวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัย เช่น จัดนิทรรศการ โครงการพิธีถวายพานพุ่มและการสมโภชพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จัดนิทรรศการและประกวดเรียงความสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในหัวข้อ "สารสนเทศกับการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืน" ในโครงการเกษตรแฟร์ เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรของสำนักหอสมุดได้เรียนรู้และนำประสบการณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

### องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพ ได้กำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารงานที่ชัดเจน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้ใช้บริการ มีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ กล่าวคือ มีระบบการติดตาม วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยขับเคลื่อนสำนักหอสมุดไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ PDCA เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) การบริหารความเสี่ยงและการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งเน้น/ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) วัฒนธรรมในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งสร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดได้ประเมินผลการบริหารของสำนักหอสมุด ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับ 4.61 คะแนน และกรรมการที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ประเมินผลการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ผลการประเมินอยู่ที่ ระดับ 5 คะแนน

### องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)

การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักหอสมุดได้จัดทำแผนกลยุทธ์การเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๕ เพื่อกำหนดกรอบและแผนการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการใช้จ่ายงบประมาณในปีที่ผ่านมา ความต้องการจากกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักหอสมุด รวมทั้งผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาและแผนปฏิบัติการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ มีการจัดสรรงบประมาณ



ให้กับทุกพันธกิจและจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงิน โดยเน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนวิธีบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศจากการบอกรับผ่านตัวแทนในประเทศเป็นบอกรับจากตัวแทนในต่างประเทศ และมีโครงการศึกษาและเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเชิงพาณิชย์สู่ระบบที่พัฒนาโดยคนไทย ส่งผลให้สำนักหอสมุดสามารถประหยัดงบประมาณให้กับมหาวิทยาลัยได้ประมาณ ๓,๐๐๐,๐๐๐ บาท

#### **องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (ผลการประเมินตนเอง ๔ คะแนน)**

ด้านระบบและกลไกประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเรียนรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานและการให้บริการ สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีกระบวนการพัฒนาตามวงจรคุณภาพ PDCA มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและมีการประเมินคุณภาพภายในตามเวลาที่กำหนด มีการนำผลจากประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้นำเกณฑ์การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ส่วนที่เป็นโอกาสในการปรับปรุง (OFI – Opportunity for Improvement) ของสำนักหอสมุดมาบูรณาการกับระบบประกันคุณภาพ โดยนำมาเป็นตัวบ่งชี้และเป็นเกณฑ์ในการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด

#### **มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)**

เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการตามภารกิจมีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบภารกิจของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานตามพันธกิจหลักในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะนิสิต ให้มีทักษะด้านสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตถือเป็นภารกิจที่สำคัญที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ สำนักหอสมุดได้เข้าร่วมหลักสูตรที่ ๕ : ใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต หลักสูตรย่อยที่ ๑ : ICT กับ การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) โดยได้กำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมไว้ที่ ๓,๓๘๘ คน (ร้อยละ ๘๕ ของนิสิตใหม่ชั้นปีที่ ๑ หลักสูตรปกติทั้ง ๒ วิทยาเขตและชั้นปีที่ ๓ หลักสูตรต่อเนื่อง ๒ ปี ของวิทยาเขตสงขลา) มีผู้เข้าร่วม ๓,๕๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๕.๗๖ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ ๘๕.๐๐ มีการประเมินผลนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมโดยให้นิสิตทำแบบทดสอบออนไลน์ หลังการเข้าร่วมกิจกรรม มีนิสิตทำแบบทดสอบ จำนวน ๒,๗๙๑ คน ผ่านเกณฑ์ จำนวน ๒,๗๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๙ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๐.๐๐

ด้านการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศ สำนักหอสมุดได้แสวงหา พัฒนาระบบการจัดเก็บและการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยได้จัดทำนโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การสำรวจความต้องการจากอาจารย์และผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ การเปิดช่องทางที่หลากหลายในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศทั้งผ่านเว็บไซต์ กล่องรับข้อเสนอแนะ การให้ร้านค้าหนังสือ/ตัวเล่มไปให้อาจารย์/พิจารณา คัดเลือกถึงคณะ พัฒนาระบบข้อมูล (In House Database) เพิ่มขึ้น คือฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยทักษิณ (TSU Knowledge Bank) ฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ ฐานข้อมูลหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยทักษิณ การเชื่อมต่อสารสนเทศ/ แหล่งสารสนเทศทางวิชาการเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึง รวมทั้งช่วยลดข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้อ เช่น Online Dictionary/ Encyclopedia, Free E-journal, Free E-Database พัฒนาระบบบริการใหม่ในลักษณะบริการเชิงรุก (Proactive Services) จำนวน ๒ บริการ ได้แก่ บริการรวบรวมเอกสารอ่านประกอบประมวลการสอนรายวิชา และบริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย/บุคคลภายนอก จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก จำนวน ๗ โครงการ/กิจกรรม นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน/ บริการ จำนวน ๗ บริการ มีการสื่อสารข่าวสาร/ บริการ/ กิจกรรมของห้องสมุดเชิงรุกแก่ผู้ใช้หลากหลายช่องทาง มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ปีละ ๒ ครั้ง ผลการประเมินเฉลี่ย ดังนี้ วิทยาเขตพัทลุง ครั้งที่ ๑ ระดับคะแนน ๔.๐๗ ครั้งที่ ๒ ระดับคะแนน ๔.๑๙ และวิทยาเขตสงขลา ครั้งที่ ๑ ระดับคะแนน ๓.๙๔ ครั้งที่ ๒ ระดับคะแนน ๓.๙๖ ได้นำผลมาปรับปรุงการดำเนินงาน/ การบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

#### **ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศ (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)**

ด้านระบบและกลไกการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา ๒๕๕๓สำนักหอสมุดได้จัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ กำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ มีการติดตามผลการดำเนินงานปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งจัดทำปฏิทิน/กิจกรรม ปีการศึกษา ๒๕๕๓ ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้วงจร PDCA อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร มีการศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้ภายในกระบวนการและจัดทำผังงาน (Flowchart) ที่สำคัญของงานบริการสารสนเทศ ทำแนวปฏิบัติกระบวนการทำงานที่มีผู้เกี่ยวข้อง/หมุนเวียนการปฏิบัติจากหลายฝ่ายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง (Prevent Defects) ความผิดพลาดของการให้บริการ (Service Errors) และการทำงานซ้ำ (Rework) เช่น แนวปฏิบัติในการทำ Book Drop แนวปฏิบัติในการรับคืนหนังสือ แนวปฏิบัติการสำรวจหนังสือ (Inventory) เป็นต้น มีการแบ่งปันข้อมูลการปรับปรุงระหว่างกลุ่มภารกิจและบุคลากรทั้ง ๒ วิทยาเขต เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยการประชุม และผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรร่วมกันในลักษณะของข่ายงาน/เครือข่าย เช่น ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) มีการหารือความต้องการ กำหนดข้อตกลงและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันในรูปของคณะกรรมการ/คณะทำงานชุดต่างๆ ทั้งในส่วนของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และผู้ปฏิบัติงาน มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในหลายลักษณะ เช่น บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด การพัฒนา Digital Collection ร่วมกันตามโครงการฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของ

เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (ThaiLIS) การสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๒๔ สถาบัน ผ่านฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) การจัดหาและใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันในรูปภาคีห้องสมุด (Library Consortium) เป็นต้น

ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักหอสมุดได้กำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณ การพัฒนา In-House Database เช่น ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยทักษิณ ฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้และฐานข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยทักษิณ

### **การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented )/การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ(ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)**

สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ โดยมีการจำแนกผู้ใช้บริการ/ลูกค้า (Customers) เป็น ๔ ประเภทตามพันธกิจ/อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในการแบ่ง ส่วนงานของมหาวิทยาลัยทักษิณและระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. ๒๕๕๔ คือ นิสิต อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก/ประชาชน มีการรับฟัง (Listening Methods) ความต้องการและความคาดหวังจากผู้ใช้บริการหลากหลายวิธีให้ทันกับความต้องการ เช่น การประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม ปีละ ๒ ครั้ง การประเมิน/ติดตามความพึงพอใจโดยใช้สัญลักษณ์ทันทีที่ผู้ใช้บริการ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนตลอดเวลา ได้นำเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Relevant Information) จากผู้ใช้บริการมากำหนดความต้องการและรูปแบบในการให้บริการ เช่น บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างวิทยาเขต รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Information) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการหรือพัฒนางาน/บริการใหม่ เช่น บริการรวบรวมเอกสารอ่านประกอบประมวลรายวิชา (Course Syllabus) บริการตรวจสอบรายการอ้างอิง/บรรณานุกรมแก่อาจารย์/นักวิจัย บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอแก่อาจารย์/บุคลากร (Document Delivery) การขยายช่องทางรับฝากของและการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสำนักหอสมุด เป็นต้น

ด้านระบบและกลไกในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ สำนักหอสมุดได้กำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้หลากหลายช่องทาง รวมทั้งได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านการกำหนดช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ และช่องทางที่ผู้ใช้เข้าถึงสำนักหอสมุดให้ทันกับความต้องการ ได้ประเมินรูปแบบ/วิธีการที่สำนักหอสมุดใช้ในปัจจุบัน ศึกษารูปแบบ/วิธีการใหม่และกำหนดรูปแบบ/วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่จะใช้ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ ซึ่งมีช่องทางใหม่ที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะเพิ่มอีกจำนวน ๗ ช่องทาง คือ ๑) แคนเตอร์รับข้อร้องเรียน ๒) บริการทำหนังสือมาเราจัดให้ (จัดทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ร้องขอ/ต้องการยืมไว้ให้ที่แคนเตอร์ ยืม-คืน อาจารย์สามารถยืมได้ทันที โดยไม่ต้องไปหาทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้นทรัพยากรสารสนเทศ ๓) ส่งข่าวสารห้องสมุดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๔) นิทรรศการแนะนำบริการ/กิจกรรม/ทรัพยากรสารสนเทศใหม่บริเวณที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น โรงอาหาร การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำห้องสมุดตามคณะ ๕) โทรศัพท์ (สายด่วน) สำหรับรับข้อร้องเรียน ๖) จัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๗) ตอบคำถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดและมีรางวัลให้

## ๒. องค์ประกอบที่อยู่ระหว่างการพัฒนา

### มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (ผลการประเมินตนเอง ๔ คะแนน)

แม้ว่าเรื่องระบบและกลไกจัดการองค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยทักษิณจะไม่ได้เป็นภารกิจโดยตรงของสำนักหอสมุด แต่มีบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริบทของสำนักหอสมุด คือการจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบ อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัยและการต่อยอดองค์ความรู้ รวมทั้งการเผยแพร่งานวิจัยให้แพร่หลาย มีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ สำนักหอสมุดได้พัฒนาระบบและกลไกจัดการองค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ดังนี้ มีนโยบายในการแสวงหา รวบรวม งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ การพัฒนาฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยทักษิณ (TSU Knowledge Bank) โดยได้จัดเก็บงานวิจัยฉบับเต็ม (Full text) ของมหาวิทยาลัยทักษิณไว้ในฐานข้อมูลดังกล่าว และสามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย [<http://kb.tsu.ac.th/jspui/>] มีการประชาสัมพันธ์และเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันสมัย

สารสนเทศท้องถิ่นภาคใต้ถือเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ ในฐานะที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการระบบและกลไกการจัดการสารสนเทศท้องถิ่นตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณ สำนักหอสมุดมีนโยบายในการเสาะแสวงหา รวบรวม ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สารสนเทศท้องถิ่นภาคใต้ โดยสำนักหอสมุดได้พัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ฉบับเต็ม (Full text) สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย [<http://localinfo.tsu.ac.th/jspui/>] มีการขออนุญาตเจ้าของผลงานและเพิ่มข้อมูลในฐานอย่างต่อเนื่อง

### สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเร่งด่วน

-ไม่มี-

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง รายงานองค์ประกอบคุณภาพ/ยุทธศาสตร์การพัฒนา

#### องค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

๑. รายงานในเอกสารอ้างอิง ไม่ตรง/และมีเนื้อหาที่ไม่สื่อกับเกณฑ์กำหนด

๒. กำหนด inprocess KPI เพื่อใช้ในการ monitor ผลการดำเนินงาน

๓. ควรบูรณาการตัวบ่งชี้ทั้งหมด (TQA ,IQA) ให้เป็นระบบเดียว โดยกำหนดตัวชี้วัดหลักสำคัญในแต่ละพันธกิจ เพื่อใช้ในการติดตาม ในการพัฒนาปรับปรุง

๔. ควรมีการวิเคราะห์คุณภาพของ Voice of Customer ที่ใช้ในการประกอบการทำแผน

องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต

๑. ควรมีการนำผลการประเมินสมรรถนะไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

องค์ประกอบที่ ๕ การบริการทางวิชาการแก่สังคม

๑. เนื่องจากในปีนี้มีการจัดโครงการบริการวิชาการที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ควรนำโครงการที่จัดมาเขียนตามเกณฑ์ เพื่อประเมินการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ

๑. สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการกิจได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มหาวิทยาลัยควรพิจารณางบประมาณค่าบำรุงห้องสมุดให้เกิดผลกับนิสิตที่แท้จริง โดยเพิ่มงบประมาณในส่วนนี้ให้หอสมุด เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงภารกิจและการขยายเวลาบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ

๑. มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงสัดส่วนในการจัดสรรงบประมาณ ในการพัฒนาสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับรายได้จากค่าบำรุงห้องสมุด เพื่อการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรที่ทันสมัยและเพียงพอ

องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

- ไม่มี -

**ยุทธศาสตร์การพัฒนา**

มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

๑. ควรมีการปรับปรุงตัวบ่งชี้จากการกำหนดร้อยละของนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและผลสัมฤทธิ์ของนิสิตจากการทดสอบ IL เป็นตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพบัณฑิตในด้านอื่น ๆ

มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

๑. นำผลประเมินที่ได้มาดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูล

๒. ควรปรับเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑,๒.๒ ใหม่ เป็น ตัดคำว่าสังเคราะห์ออก ให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักหอสมุด

ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศ

- ไม่มี -

การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented)/มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ

- ไม่มี -

ตัวบ่งชี้ที่คะแนนผลการประเมินต่ำกว่า ๓.๕๑ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๕)

-ไม่มี-

แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) **สำนักหอสมุด** ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔  
(จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓)

ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ ๑ **ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ**

| แนวทางเสริมจุดแข็ง  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา   | ระยะเวลา                 | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ               |
|---|--|--------------------------|----------|----------------------------|
| ๑. ประเมินการรับรู้ของบุคลากรในส่วนขอ<br>แผนฯ   | โครงการประเมินการรับรู้แผนพัฒนาสำนักหอสมุดของ<br>บุคลากร   | ธ.ค. ๒๕๕๔                | -        | อัจฉราภรณ์<br>จรรยา        |
| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง   | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา   | ระยะเวลา                 | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ               |
| ๑. กำหนด inprocess KPI เพื่อใช้ในการ<br>monitor ผลการดำเนินงาน  | โครงการการออกแบบระบบงาน กำหนดกระบวนการ<br>ทำงานที่สำคัญ จัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของ<br>กระบวนการ              | ธ.ค.๒๕๕๔ -<br>มี.ค. ๒๕๕๕ | -        | กอบกุลและ<br>ทีมงาน        |
| ๒. ควรบูรณาการตัวบ่งชี้ทั้งหมด (TQA,IQA)<br>ให้เป็นระบบเดียว โดยกำหนดตัวชี้วัดหลัก<br>สำคัญในแต่ละพันธกิจ เพื่อใช้ในการติดตาม<br>ในการพัฒนาปรับปรุง | โครงการ การทบทวนและกำหนดตัววัดผลการ<br>ดำเนินการที่สำคัญที่ผู้นำระดับสูงใช้ทบทวนผลการ<br>ดำเนินการตามเกณฑ์ TQA | พฤศจิกายน<br>๒๕๕๔        | -        | ผู้อำนวยการ<br>สำนักหอสมุด |

## องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา           | ระยะเวลา | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|----------------------------------|----------|----------|--------------|
| ๑. ควรมีการนำผลการประเมินสมรรถนะไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี | ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย | -        | -        | -            |

## องค์ประกอบที่ ๕ การบริการวิชาการแก่สังคม

| แนวทางเสริมจุดแข็ง  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา   | ระยะเวลา               | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ                  |
|---|--|------------------------|----------|-------------------------------|
| ๑. กำหนดชุมชนเป้าหมาย หรือหน่วยงานเป้าหมายในการให้บริการวิชาการ ให้ชัดเจน และดำเนินการให้บริการวิชาการ โดยมีการดำเนินงานตาม PDCA อย่างครบวงจร | โครงการวิจัย : ความต้องการการสนับสนุนในการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนของรัฐในเขตพื้นที่ทำการมหาวิทยาลัยทักษิณ | มิ.ย.๒๕๕๔-<br>พ.ค.๒๕๕๕ | -        | รองผู้อำนวยการ<br>สำนักหอสมุด |
| จุดที่ควรพัฒนา  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา   | ระยะเวลา               | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ                  |
| ๑. ใช้การจัดการความรู้(KM) ในการพัฒนาการบริการวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน  | แต่งตั้งผู้รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการวิชาการแก่สังคม  | พ.ย. ๒๕๕๔              | -        | อัจฉราภรณ์                    |



องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง   | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา | ระยะเวลา | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------------|----------|----------|--------------|
| สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่ดำเนินภารกิจได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มหาวิทยาลัยควรพิจารณางบประมาณค่าบำรุงห้องสมุดให้เกิดผลกับนิสิตที่แท้จริง โดยเพิ่มงบประมาณในส่วนนี้ให้หอสมุด เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงภารกิจและการขยายเวลาบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | มหาวิทยาลัยดำเนินการ   | -        | -        | -            |

องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง   | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา | ระยะเวลา | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------------|----------|----------|--------------|
| มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงสัดส่วนในการจัดสรรงบประมาณ ในการพัฒนาสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับรายได้จากค่าบำรุงห้องสมุด เพื่อการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรที่ทันสมัยและเพียงพอ | มหาวิทยาลัยดำเนินการ   | -        | -        | -            |

## องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

| แนวทางเสริมจุดแข็ง  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา  | ระยะเวลา                 | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ                                    |
|---|---|--------------------------|----------|---|
| ควรนำระบบคุณภาพระบบอื่น ๆ มาบูรณาการและใช้ระบบเดียวกันจะทำให้เห็นพัฒนาการด้านคุณภาพและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น TQA | การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) : การจัดการตามแผน OFI | มี.ย. ๒๕๕๔-<br>พ.ค. ๒๕๕๕ | -        | ผอ.<br>รอง ผอ.<br>หน.สำนักงาน<br>หน.กลุ่มภารกิจ |

## มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

| ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา   | ระยะเวลา | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ               |
|--|--|----------|----------|----------------------------|
| ควรมีการปรับปรุงตัวบ่งชี้จากการกำหนดร้อยละของนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและผลสัมฤทธิ์ของนิสิตจากการทดสอบ IL เป็นตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพบัณฑิตในด้านอื่นๆ | ปรับตัวบ่งชี้ : ร้อยละของนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (Information Literacy) /การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ออกจากตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ของสำนักหอสมุด | -        | -        | ผู้อำนวยการ<br>สำนักหอสมุด |

### ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศ

| จุดที่ควรพัฒนา  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา  | ระยะเวลา                 | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ             |
|---|---|--------------------------|----------|--------------------------|
| การปฏิบัติงานของฝ่ายบริการ โดยเฉพาะในเรื่องการป้องกันข้อบกพร่อง ผิดพลาด จะต้องนำสิ่งที่พบมาเรียนรู้ร่วมกันและหาแนวทางแก้ไข พร้อมรายงานผลการแก้ไขปรับปรุงวิธีการอย่างต่อเนื่อง | ๑. โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง : KM   | มิ.ย. ๒๕๕๔-<br>พ.ค. ๒๕๕๕ | ๕,๐๐๐    | คณะทำงานการจัดทราความรู้ |
|   | ๒. การค้นหาและระบุนการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ                    | มิ.ย. ๒๕๕๔-<br>พ.ค. ๒๕๕๕ | -        | สุรียา ทิตยา             |
|   | ๓. TSU Library Awards :ร่วมคิด ร่วมทำ สร้างสรรค์นวัตกรรมกับการบริการเชิงรุก | มิ.ย. ๒๕๕๔-<br>พ.ค. ๒๕๕๕ | ๑๐,๐๐๐   | ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด   |

### การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented)/มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ

| แนวทางเสริมจุดแข็ง  | กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา  | ระยะเวลา                 | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ                      |
|---|---|--------------------------|----------|-----------------------------------|
| พัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลายให้มากขึ้น | ๑. การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ                                  | มิ.ย. ๒๕๕๔-<br>พ.ค. ๒๕๕๕ |          | ผกาทิพย์<br>ขวัญชนก               |
|   | ๒. ศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ | มิ.ย. ๒๕๕๔-<br>พ.ค. ๒๕๕๕ |          | รอง ผอ.<br>อัจฉราภรณ์<br>ผกาทิพย์ |

รายชื่อคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔  
(จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓)

สำนักหอสมุด

|   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด   | ประธานกรรมการ       |
| ๒. รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุด  | กรรมการ             |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาระบบสารสนเทศ วิทยาเขตสงขลา                | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาระบบสารสนเทศ วิทยาเขตพัทลุง               | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศ วิทยาเขตสงขลา  | กรรมการ             |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศ วิทยาเขตพัทลุง | กรรมการ             |
| ๗. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป วิทยาเขตพัทลุง                    | กรรมการ             |
| ๘. หัวหน้าสำนักงานสำนักหอสมุด                                       | กรรมการและเลขานุการ |
| ๙. นางสาวจิตติมา แพ่งโยธา   | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

โดยมีหน้าที่

- จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ของสำนักหอสมุด
- กำกับ ติดตาม การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan)
- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ ทุก ๓ เดือน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยทราบ