



แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕  
(จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔)

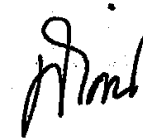
สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด  
ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๔ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

## คำนำ

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ และรับการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ ๒๕ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕ และมีรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตามที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งนั้น สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ (จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔) ฉบับนี้ขึ้น ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ในการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๔ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

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



.....  
(นางสาวสายพิณ วิไลรัตน์)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ สำนักหอสมุด	๔
แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ สำนักหอสมุด ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบคุณภาพ	๑๕
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan)	๑๘

## ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ สำนักหอสมุด

### วัน เดือน ปี และสถานที่ในการตรวจประเมิน

วันที่ ๒๕ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ณ ห้องประชุม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

### รอบปีการประเมิน

ปีการศึกษา ๒๕๕๔ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๔ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕)

### รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด
๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมภพ อินทสุวรรณ	ประธานกรรมการ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรจน์ บัณฑิตย์	กรรมการ	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
๓	อาจารย์ ดร.พจนีย์ ทรัพย์สมาน	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
๔	นางนฤมล ขนอม	กรรมการ	คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
๕	นางอุทัย ศิริคุณ	เลขานุการ	คณะศึกษาศาสตร์ 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

คะแนนผลการประเมินคุณภาพภายใน

องค์ประกอบคุณภาพ/ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวน 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	๕.๐๐	ดีมาก
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>๔.๘๙</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด</b>			
๑. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	๒	๕.๐๐	ดีมาก
๒. มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	๒	๕.๐๐	ดีมาก
๓. ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศ	๒	๕.๐๐	ดีมาก
๔. การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented)/การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ	๒	๕.๐๐	ดีมาก
<b>เฉลี่ยตามยุทธศาสตร์การพัฒนา</b>	<b>๘</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๔.๙๔</b>	<b>ดีมาก</b>

หมายเหตุ \* เฉพาะส่วนงานอื่น และงานบริหาร

## สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในเชิงวิเคราะห์

### ๑. องค์ประกอบที่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย

ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพของมหาวิทยาลัย จำนวน ๖ องค์ประกอบ และตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด จำนวน ๔ ยุทธศาสตร์ โดยมีผลการดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายทุกตัวบ่งชี้

#### 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 โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการถ่ายทอดแผนสู่บุคลากรทุกระดับ แปลงแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ สู่แผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดของแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปีละ ๒ ครั้ง แผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ ปีละ ๑ ครั้ง และประเมินผลตามตัวบ่งชี้ของแผน

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

#### องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)

สำหรับระบบการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สำนักหอสมุดมีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๕ ในการจัดทำแผนได้ใช้ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของบุคลากร (Training Want) และความต้องการของสำนักหอสมุด (Training Need) รวมทั้งการกำหนดความสามารถหลัก (Core Competency) ความสามารถในงาน (Functional Competency) รายตำแหน่ง สำนักหอสมุดได้พัฒนาบุคลากรตามแผนในหลายลักษณะ ทั้งการประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การสอนงาน รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทำผลงานทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ มีระบบสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดี ชีวิตเป็นสุข โครงการทำดีมีคนเห็น โครงการศึกษาดูงาน การให้รางวัลและประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลการ

ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่สำนักหอสมุดกำหนด มีระบบพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาในการทำผลงานทางวิชาการ ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ มีงานวิจัยสถาบันที่ดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง รวมทั้งมีระบบมอบหมายงานบุคลากรโดยการจัดทำข้อตกลงร่วมกันก่อนการปฏิบัติงาน (TOR) และระบบประเมินผลตาม KPI รายบุคคล ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีความผูกพันกับองค์กร โดยมีผลการสำรวจดังนี้ ความพึงพอใจของบุคลากรที่วิทยาเขตสงขลา อยู่ในระดับ ๓.๘๘ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับ ๓.๖๙ เฉลี่ย ๓.๘๔ ความผูกพันที่วิทยาเขตสงขลา อยู่ในระดับ ๔.๒๕ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับ ๔.๑๐ เฉลี่ย ๔.๒๑

#### **องค์ประกอบที่ ๕ การบริการทางวิชาการแก่สังคม (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)**

การบริการทางวิชาการแก่สังคมถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักหอสมุด ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ สำนักหอสมุดได้ให้บริการทางวิชาการ จำนวน ๓ โครงการ ได้แก่ ๑) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ทำผลงานอย่างไร ถึงได้ คศ. ๓ ๒) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ๓) โครงการ Library Camp for Kids รวมทั้งการเปิดบริการสำนักหอสมุดแก่บุคคลภายนอก (ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ มีบุคคลภายนอกใช้บริการสำนักหอสมุด จำนวน ๘,๖๔๒ คน) ให้คำแนะนำ/ช่วยจัดห้องสมุดแก่โรงเรียน เช่น โครงการส่งเสริมศักยภาพการเรียนรู้โรงเรียน ตชด. โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนตะโหนด (ห้องสมุด) การรับฝึกงานนิสิต/นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ การเป็นวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิ มีการประเมินประโยชน์ของการให้บริการทางวิชาการ และการพัฒนาความรู้ที่ได้ถ่ายทอดสู่บุคลากรส่งผลให้บุคลากรของสำนักหอสมุดได้เรียนรู้และนำประสบการณ์มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

#### **องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)**

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพ ได้กำหนดนโยบายและ ทิศทางการบริหารงานที่ชัดเจน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ มีการสื่อสาร มีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ กล่าวคือ มีระบบการติดตาม วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยขับเคลื่อนสำนักหอสมุดไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ PDCA เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) การบริหารความเสี่ยงและการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งเน้น/ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) วัฒนธรรมในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งสร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญและยอมรับการเปลี่ยนแปลง และในปีการศึกษา ๒๕๕๔ ได้พัฒนาความร่วมมือกับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการพัฒนาองค์กรสู่การพัฒนาความเป็นเลิศ โดยได้ใช้ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ จำนวน ๑๑ ตัวบ่งชี้ในการเป็นคู่เทียบ รวมทั้งใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

ในด้านระบบบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุด รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุด หัวหน้ากลุ่มภารกิจและตัวแทนบุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการ ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ สำนักหอสมุดได้วิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน/การบรรลุเป้าหมายของสำนักหอสมุด ปัจจัยเสี่ยงที่นำมาจัดทำแผนการควบคุม มี ๓ เรื่อง คือ จำนวนผู้เข้าใช้บริการ วิทยาเขตพัทลุงน้อย ความเป็นมืออาชีพของ



ผู้ให้บริการและการพึ่งพาระบบห้องสมุดอัตโนมัติเชิงพาณิชย์จากต่างประเทศ มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (ตามระเบียบฯ ข้อ 6) รายงานต่อมหาวิทยาลัย

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๔ ซึ่งใช้ KM มาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน การสร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการ เชิงรุก (Proactive Services) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี และต่อยอดสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศในอนาคต รวมทั้งการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร จากผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดได้รับรางวัลยอดเยี่ยมด้านการจัดการความรู้จากมหาวิทยาลัย ๒ รางวัล ได้แก่ ๑) ระบบและกลไกการจัดการความรู้ดีเด่น ๒) การนำเสนอนิทรรศการด้านการจัดการความรู้ดีเด่น

#### **องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ (ผลการประเมินตนเอง ๕ คะแนน)**

การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักหอสมุดได้จัดทำแผนกลยุทธ์การเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๕ เพื่อกำหนดกรอบและแผนการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการใช้จ่ายงบประมาณในปีที่ผ่านมา ความต้องการจากกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักหอสมุด รวมทั้งผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาและแผนปฏิบัติการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ มีการจัดสรรงบประมาณให้กับทุกพันธกิจและจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงิน โดยเน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๕ สำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนวิธีบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศจากการบอกรับผ่านตัวแทนในประเทศเป็นบอกรับจากตัวแทนในต่างประเทศ และมีโครงการศึกษาและเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเชิงพาณิชย์สู่ระบบที่พัฒนาโดยคนไทย ส่งผลให้สำนักหอสมุดสามารถประหยัดงบประมาณให้กับมหาวิทยาลัยได้ประมาณ ๓,๐๐๐,๐๐๐ บาท

#### **องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกประกันคุณภาพ (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 ๒๕๕๔ สำนักหอสมุดได้เข้าร่วมหลักสูตรที่ ๕ : ใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต หลักสูตรย่อยที่ ๑ : ICT กับความรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ซึ่งจะประเมินผลนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมโดยให้นิสิตทำแบบทดสอบออนไลน์ หลังการเข้าร่วมกิจกรรม มีนิสิตทำแบบทดสอบ จำนวน ๔,๖๒๔ คน ผ่านเกณฑ์ จำนวน ๔,๕๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๑ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ ๙๐.๐๐

ด้านการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศ สำนักหอสมุดได้แสวงหา พัฒนาระบบการจัดเก็บและการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยได้จัดทำนโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดสรรงบประมาณให้คณะ โดยใช้เกณฑ์การจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การสำรวจความต้องการจากอาจารย์และผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ การเปิดช่องทางที่หลากหลายในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งการทำหนังสือถึงประธานสาขา ผ่านเว็บไซต์ กล่องรับข้อเสนอแนะ การให้ร้านค้านำหนังสือ/ตัวเล่มเสนอให้อาจารย์/พิจารณา คัดเลือกถึงคณะ พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล (In-house Database) คือ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยทักษิณ (TSU Knowledge Bank) ฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ ฐานข้อมูลหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยทักษิณ การเชื่อมต่อสารสนเทศ/ แหล่งสารสนเทศทางวิชาการเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึง รวมทั้งช่วยลดข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้อ เช่น Online Dictionary/Encyclopedia, Free E-journal, Free E-Database พัฒนาบริการใหม่ในลักษณะบริการเชิงรุก (Proactive Services) จำนวน ๓ บริการ ได้แก่ การวิเคราะห์ผลงานตีพิมพ์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ (TSU Publication) ที่ปรากฏในฐานข้อมูลนานาชาติ E-bag และ Virtual Library Tour จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก จำนวน ๑๐ โครงการ/กิจกรรม นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน/ บริการ จำนวน ๗ บริการ มีการสื่อสารข่าวสาร/ บริการ/ กิจกรรมของห้องสมุดเชิงรุกแก่ผู้ใช้หลากหลายช่องทาง มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ปีละ ๒ ครั้ง ผลการประเมินเฉลี่ย ดังนี้ วิทยาเขตพัทลุง ครั้งที่ ๑ ระดับคะแนน ๔.๑๘ ครั้งที่ ๒ ระดับคะแนน ๔.๑๕ และวิทยาเขตสงขลา ครั้งที่ ๑ ระดับคะแนน ๓.๙๖ ครั้งที่ ๒ ระดับคะแนน ๓.๙๙ ได้นำผลมาปรับปรุงการดำเนินงาน/การบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

### มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (ผลการประเมินตนเอง ๔ คะแนน)

แม้ว่าเรื่องระบบและกลไกจัดการองค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยทักษิณจะไม่ได้เป็นภารกิจโดยตรงของสำนักหอสมุด แต่มีบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริบทของสำนักหอสมุด คือการจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบ อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยและ

การต่อยอดองค์ความรู้ 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 โดยสำนักหอสมุดได้พัฒนา ฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ฉบับเต็ม (Full text) สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย [<http://localinfo.tsu.ac.th/jspui/>] มีการขออนุญาตเจ้าของผลงานและเพิ่มข้อมูลในฐานอย่างต่อเนื่อง

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

ด้านระบบและกลไกการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา ๒๕๕๔สำนักหอสมุดได้จัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ กำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ มีการติดตามผลการดำเนินงานปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งจัดทำปฏิทิน/กิจกรรม ปีการศึกษา ๒๕๕๔ ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้วงจร PDCA อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร มีการศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งกำหนดตัวชี้แจงภายในกระบวนการและจัดทำผังงาน (Flowchart) ที่สำคัญของงานบริการสารสนเทศ ทำแนวปฏิบัติกระบวนการทำงานที่มีผู้เกี่ยวข้อง/หมุนเวียนการปฏิบัติจากหลายฝ่ายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง (Prevent Defects) ความผิดพลาดของการให้บริการ (Service Errors) และการทำงานซ้ำ (Rework) เช่น แนวปฏิบัติในการทำ Book Drop แนวปฏิบัติในการรับคืนหนังสือ แนวปฏิบัติการสำรวจหนังสือ (Inventory) เป็นต้น มีการแบ่งปันข้อมูลการปรับปรุงระหว่างกลุ่มภารกิจและบุคลากรทั้ง ๒ วิทยาเขต ในโครงการติดตามการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยคนไทย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยการประชุม และผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการค้นหาแบ่งปัน และนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้และโครงการ TSU Library Awards : ร่วมคิด ร่วมทำ สร้างสรรค์นวัตกรรมกับการบริการเชิงรุก นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรร่วมกันในลักษณะของข่ายงาน/เครือข่าย เช่น ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) มีการหารือความต้องการ กำหนดข้อตกลงและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันในรูปของคณะกรรมการ/คณะทำงานชุดต่างๆ ทั้งในส่วนของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และผู้ปฏิบัติงาน มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในหลายลักษณะ เช่น บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด การพัฒนา Digital Collection ร่วมกันตามโครงการฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (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/ติดตามความพึงพอใจโดยใช้สัณฐานทัศน์ทันทีที่ผู้ใช้บริการ การรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนตลอดเวลา ได้นำเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Relevant Information) จากผู้ใช้บริการมากำหนดความต้องการและรูปแบบในการให้บริการ เช่น Virtual Library Tour โครงการ Road Show รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Information) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการหรือพัฒนางาน/บริการใหม่ เช่น การยกเลิกการให้บริการรับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด และการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสำนักหอสมุด เป็นต้น

ด้านระบบและกลไกในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ สำนักหอสมุดได้กำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้หลากหลายช่องทาง รวมทั้งได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านการกำหนดช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ และช่องทางที่ผู้ใช้เข้าถึงสำนักหอสมุดให้ทันกับความต้องการ ได้ประเมินรูปแบบ/วิธีการที่สำนักหอสมุดใช้ในปัจจุบัน ศึกษารูปแบบ/วิธีการใหม่และกำหนดรูปแบบ/วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่จะใช้ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ ซึ่งมีช่องทางใหม่ที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะเพิ่มอีกจำนวน ๗ ช่องทาง คือ ๑) เคา์เตอร์รับข้อร้องเรียน ๒) บริการท่านขอมาเราจัดให้ (จัดทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ร้องขอ/ต้องการยืมไว้ให้ที่ เคา์เตอร์ ยืม-คืน อาจารย์สามารถยืมได้ที่ โดยไม่ต้องไปหาทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้นทรัพยากรสารสนเทศ ๓) ส่งข่าวสารห้องสมุดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๔) นิทรรศการแนะนำบริการ/กิจกรรม/ทรัพยากรสารสนเทศใหม่บริเวณที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น โรงอาหาร การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำห้องสมุดตามคณะ ๕) โทรศัพท์ (สายด่วน) สำหรับรับข้อร้องเรียน ๖) จัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๗) ตอบคำถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดและมีรางวัลให้ มีการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด ปีละ ๑ ครั้ง

## สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเร่งด่วน

-ไม่มี-

## ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ราชองค์ประกอบคุณภาพ/ยุทธศาสตร์การพัฒนา

### องค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

-ไม่มี-

### องค์ประกอบที่ ๒ การผลิตบัณฑิต

แต่ละโครงการที่จัดทำไม่ควรเสนอแต่หลักฐานโครงการ แต่ควรสรุปผลการจัดโครงการหรือมีภาพถ่ายกิจกรรมประกอบด้วย เพื่อความน่าเชื่อถือ

### องค์ประกอบที่ ๕ การบริการทางวิชาการแก่สังคม

กรณีนักศึกษาในลักษณะสหกิจศึกษา อาจจะต้องปรับเปลี่ยนการรับฝึกงานใหม่ให้เป็นการทำงานจริงในหน่วยงานโดยให้ทำงานเดี่ยวแบบเจาะลึก ไม่ใช้การหมุนเวียนงาน และให้สร้าง Project ออกมา ๑ ชิ้น เพื่อประโยชน์กับหน่วยงานและเพื่อความเชื่อมั่นในตัวเองของนักศึกษา

### องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ

๑. เรื่องของความเสี่ยงควรจะต้องมีการพิจารณาใหม่ เพราะยังมีความสับสนปนกันอยู่ ระหว่างความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เนื่องจากการควบคุมภายในเป็นการติดตามผลที่เกิดขึ้นแล้วและปรับแก้ไขให้ดีขึ้น ส่วนความเสี่ยง เป็นเรื่องที่ยังไม่เกิด แต่คาดว่าอาจจะเกิดในอนาคต จึงต้องหาแนวทางป้องกันไว้ก่อน และคณะกรรมการไม่ควรจะเป็นชุดเดียวกัน ควรแยกเป็น ๒ ชุด เพราะจะเป็นเรื่องของผลประโยชน์ทับซ้อน

๒. การนำเสนอคะแนนรวมการประเมินผลของหัวหน้าส่วนงานเป็น ๕.๐๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ ซึ่งอาจจะมีข้อผิดพลาดบางอย่างในการนำเสนอข้อมูล แต่ถ้าคิดว่าถูกต้อง ควรมีคำอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจน

องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ

การนำเสนองบประมาณผ่านคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดควรนำเสนอภาพให้เห็นชัดเจน ย้อนหลัง ๓ -๔ ปี เพื่อการช่วยตัดสินใจ โดยมีข้อมูลต่างๆเข้ามาประกอบ เช่น หลักสูตรใหม่ที่เปิด จำนวนนิสิตที่มีหรือจำนวนนิสิตป.เอก ป.โท ที่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความซับซ้อนและมีราคาค่อนข้างสูง

องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

-ไม่มี-

**ยุทธศาสตร์การพัฒนา**

**มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต**

ควรให้มีการประเมินวิธีการสอนและความพึงพอใจของผู้เรียน ตลอดจนข้อเสนอแนะ

**มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์**

การประเมินความพึงพอใจควรมีสัดส่วนหรือจำนวน Sample Size ที่เหมาะสม (ปัจจุบัน ประเมินจาก อาจารย์และนักวิจัย ๑๐ คน บุคลากร ๒๐ คน นิสิต ๓๐ คน) และมีการกระจายภายในกลุ่ม นิสิตจากหลายหลายคณะ เพื่อให้เป็นตัวแทนได้

**ความเป็นเลิศด้านการบริการระบบและบริการสารสนเทศ**

-ไม่มี-

**การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ(Customer Oriented)/การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ**

-ไม่มี-

แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕  
(จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔)

ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดที่ควรพัฒนา	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ควรจัดทำแผนพัฒนาสำนักหอสมุดในภาพรวมร่วมกัน ควร มียุทธศาสตร์หรือแผนหรือโครงการเฉพาะของแต่ละวิทยาเขต เพราะมีจุดเน้นหรือปัญหาที่แตกต่างกันในบางเรื่อง	โครงการจัดทำแผนพัฒนาสำนักหอสมุด ปี ๒๕๕๖-๒๕๕๗	มกราคม ๒๕๕๖	๑๕,๐๐๐	ผอ.

องค์ประกอบที่ ๕ การบริการวิชาการแก่สังคม

จุดที่ควรพัฒนา	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑. สร้างทีมนำชมที่เหมาะสมกับผู้เข้าเยี่ยมชมห้องสมุด	โครงการพัฒนาทีมนำชมห้องสมุดมีอาชีพ	ม.ค.-มี.ค. ๒๕๕๖	๓๐,๐๐๐	กอบกุล

องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ

จุดที่ควรพัฒนา	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ LO นั้น ควรสร้างในทุก ระดับและให้เป็นหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร การเริ่มต้นจาก KM นั้นถือว่าดีแล้ว แต่การจะให้ LO ควรให้เกิดโดยธรรมชาติ ของแต่ละคนในองค์กร	ใช้ KM และ TQA เป็นเครื่องมือในการพัฒนา	มี.ย.๕๕ - พ.ค. ๕๖	-	ผอ. รอง ผอ. บุคลากร

## องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การนำเสนองบประมาณผ่านคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดควรนำเสนอภาพให้เห็นชัดเจน ย้อนหลัง ๓ -๔ ปี เพื่อการช่วยตัดสินใจ โดยมีข้อมูลต่างๆเข้ามาประกอบ เช่น หลักสูตรใหม่ที่เปิด จำนวนนิสิตที่มีหรือจำนวนนิสิตป.เอก ป.โท ที่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความซับซ้อนและมีราคาค่อนข้างสูง	เสนอข้อมูลงบประมาณย้อนหลัง ๓ -๔ ปี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	มิ.ย.๕๕ - พ.ค. ๕๖	-	หน.สนง. สำนักหอสมุด

## มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ควรให้มีการประเมินวิธีการสอนและความพึงพอใจของผู้เรียนตลอดจนข้อเสนอแนะ	โครงการประเมินวิธีการสอนและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในกิจกรรม ICT 1 และ ICT 2	มิ.ย. - ก.ย.๕๖	-	กอบกุล

## มาตรฐานด้านการสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การประเมินความพึงพอใจควรมีสัดส่วนหรือจำนวน Sample Size ที่เหมาะสม (ปัจจุบันประเมินจากอาจารย์และนักวิจัย ๑๐ คน บุคลากร ๒๐ คน นิสิต ๓๐ คน) และมีการกระจายภายในกลุ่ม นิสิตจากหลายหลายคณะ เพื่อให้เป็นตัวแทนได้	หาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง และกระจายกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมิน	ต.ค.๕๕ - เม.ย.๕๖	-	กอบกุล ศรินญา



ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในภาพรวม

จุดที่ควรพัฒนา	กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑. การเลือกตัวบ่งชี้หรือตั้งประเด็นชี้วัดที่กว้างครบถ้วน จักรคุณภาพ มากกว่าตั้งเป็นระบบและกลไกการจัดการ..... ควรเป็นคุณภาพด้าน.....(แต่ในเกณฑ์การประเมินมีกิจกรรม ครบถ้วนตาม QA Cycle P-D-C-A )การเลือกตัวชี้วัดในปีหน้า ควรให้ทำหลายและตรงกับบริบท ภารกิจของหน่วยงานจริงๆ	ทบทวนตัวชี้วัด และตั้งชี้ประเด็นตัวบ่งชี้	ต.ค. ๒๕๕๕	-	คณะอนุกรรมการ ประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด
๒. ควรมีแผนหรือโครงการพัฒนาเฉพาะวิทยาเขตเพราะอาจ มีปัญหาหรือประเด็นที่ต้องพัฒนาต่างกันโดยเฉพาะโครงการ ส่งเสริมให้นิสิตและบุคลากรใช้บริการมากขึ้นที่วิทยาเขต พัทลุง	โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีการศึกษา ๒๕๕๕	ส.ค. ๕๕	๑๐,๐๐๐	ผอ. รอง ผอ. บุคลากร
๓. ฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นควรประสานข้อมูลกับสถาบัน ทักษิณคดีศึกษา วิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นและสถาบัน ปฏิบัติการชุมชนเพื่อการบูรณาการ	โครงการพัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้	ต.ค.๕๕ - ก.ย.๕๖	๓๐๘,๐๓๐	สุรียาและทีมงาน
๔. การมีกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน ASEAN (AEC)	โครงการส่งเสริมการเรียนรู้เปิดประตูสู่ อาเซียน	ก.ย.๕๕ - พ.ค.๕๖	๓๐,๐๐๐	กอบกุลและ ทีมงาน
๕. ควรใช้ประโยชน์จากสมาคมศิษย์เก่า โดยแต่งตั้งนายก สมาคมศิษย์เก่าเป็นกรรมการในบางโครงการหรือกิจกรรมที่ ต้องมีผู้ใช้บัณฑิตเป็นเกณฑ์กำหนด	ประสานงานกับสมาคมศิษย์เก่า เพื่อร่วมมือ ในการดำเนินการกิจกรรม/โครงการ	ก.ย.๕๕ - พ.ค.๕๖	-	ผอ.

รายชื่อคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕  
(จากผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔)

สำนักหอสมุด

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

โดยมีหน้าที่

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