

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง ครั้งที่ 2 ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จัดทำขึ้นเพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการ และจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองครั้งที่ 2 ฝ่ายหอสมุดได้ปรับองค์ประกอบให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของมหาวิทยาลัย องค์ประกอบที่รายงานมีดังนี้

องค์ประกอบที่ 1	ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน
องค์ประกอบที่ 2	การเรียนการสอน 2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน
องค์ประกอบที่ 4	การวิจัย
องค์ประกอบที่ 5	การบริการวิชาการแก่สังคม
องค์ประกอบที่ 7	การบริหารจัดการ
องค์ประกอบที่ 8	การเงินและงบประมาณ
องค์ประกอบที่ 9	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

รายงานผลการดำเนินงานและการประเมินผลตนเองฉบับนี้ ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2544 – 1 มีนาคม 2545

ลงชื่อ



(รองศาสตราจารย์วัลลภ สันติประชา)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

22 มีนาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ข้อมูลเบื้องต้นของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	1-5
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
วิสัยทัศน์	2
พันธกิจ	2-3
โครงสร้างส่วนราชการ	2-3
โครงสร้างการบริหาร	4-5
สรุปผลการประเมินตนเอง	6-17
องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน	7-8
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน	8-10
2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน	8-10
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	11
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม	11
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ	12-15
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	16
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	17
ผลการประเมินตนเองทุกองค์ประกอบ	17
รายงานการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ และเอกสารสนับสนุน	18-42
องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน	18-19
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน	19-27
2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน	19-27
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	27-28
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม	28-29
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ	30-38
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	39-40
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	40-42
ภาคผนวก	43

ข้อมูลเบื้องต้นของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ความเป็นมา

หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในสมัย นพ.สวัสดิ์ สกุนไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516 – 2518) ที่ต้องการรวมห้องสมุดคณะต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกัน เป็นหอสมุด กลางเพียงแห่งเดียว โดยใช้ชื่อว่าหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่คุณหญิง หลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้บริจาคที่ดินเพื่อจัดตั้ง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตัวอาคารสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5,108.59 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 800 ที่นั่ง จัดเก็บหนังสือได้ประมาณ 1 ล้านเล่ม เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 มีฐานะเป็นงานหอสมุดกลาง สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จนกระทั่งวันที่ 21 มิถุนายน 2532 ได้รับการยกฐานะ เป็นฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สังกัดสำนักวิทยบริการ โดยแบ่งหน่วยงานภายในเป็น 9 งาน คือ งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์สารสนเทศ งานบริการการค้นคว้าวิจัย งานบริการ ข้อมูลพิเศษ งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานธุรการ และงานระบบ คอมพิวเตอร์

ต่อมาได้สร้างอาคารใหม่ด้วยเงินงบประมาณ จำนวน 19,538,784 บาท มีเนื้อที่ ประมาณ 4,000 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 600 ที่นั่ง เมื่อปลายปี พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับและ รื้อระบบใหม่ให้ทันสมัยขึ้นตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน หลังจาก วิเคราะห์ระบบ ได้ทดลองจัดองค์กรภายในใหม่เป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงาน เทคนิค และกลุ่มงานธุรการ จากนั้นได้เริ่มทดลองปฏิบัติงานตามโครงสร้างภายในใหม่ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2543 จนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศทางวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ การสอน และการวิจัย
2. เป็นแหล่งบริการสารสนเทศแก่ชุมชนภาคใต้
3. เป็นศูนย์ประสานงานบริการสารสนเทศกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ

วิสัยทัศน์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่ทันสมัยสมบูรณ์แบบ และเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทโดยไม่จำกัดเวลา และแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางสารสนเทศท้องถิ่น อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับประเทศและนานาชาติ

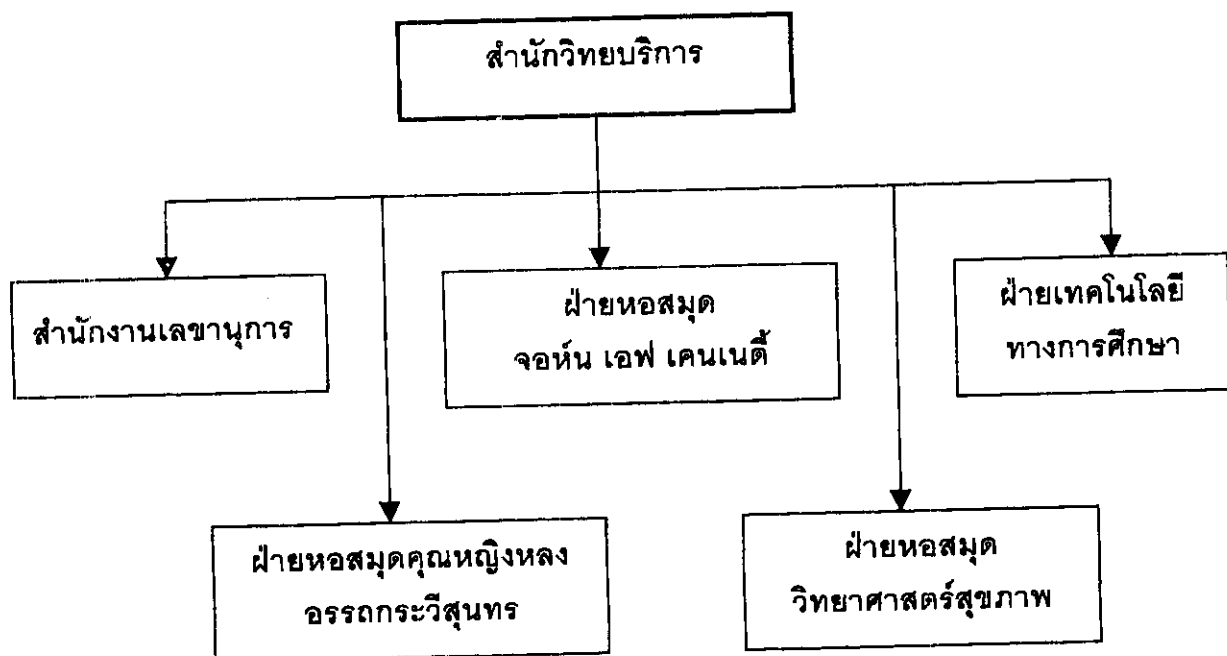
พันธกิจ

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

โครงสร้างส่วนราชการ

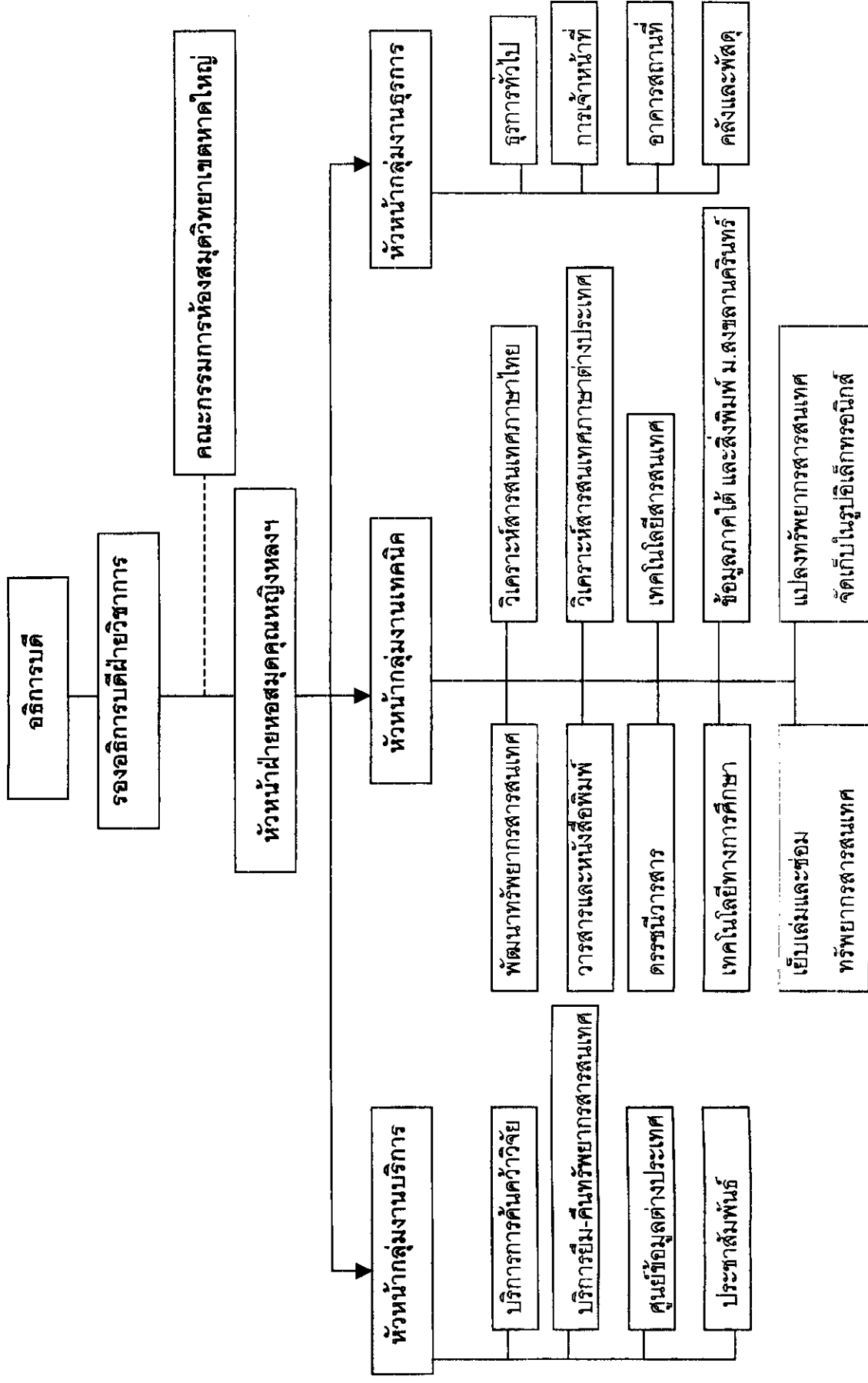
ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีฐานเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี แต่การทำงานโดยพฤตินัยเป็นอิสระต่อกัน

โครงสร้างส่วนราชการ



โครงสร้างการบริหาร

การบริหารงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และมีหัวหน้ากลุ่มงาน 3 กลุ่มงาน คือ หัวหน้ากลุ่มงานบริการ หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค และหัวหน้ากลุ่มงานธุรการ เป็นผู้บริหารงานภายใน



สรุปผลการประเมินตนเอง

เกณฑ์การประเมินคุณภาพ

1.1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพรายดัชนี

- 0.2 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีคุณภาพนั้น ๆ มีคุณภาพน้อย
- 0.4 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีคุณภาพนั้น ๆ มีคุณภาพค่อนข้างน้อย
- 0.6 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีคุณภาพนั้น ๆ มีคุณภาพปานกลาง
- 0.8 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีคุณภาพนั้น ๆ มีคุณภาพมาก
- 1.0 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีคุณภาพนั้น ๆ มีคุณภาพดีเยี่ยม (ปฏิบัติได้ตามดัชนีอย่างครบถ้วน)

1.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพรายองค์ประกอบและโดยรวม

น้อยกว่า	2.5	หมายถึง	ไม่ผ่านการรับรอง
มากกว่า	2.5 – 3.0	หมายถึง	รับรองแต่ต้องปรับปรุง
มากกว่า	3.0 – 4.0	หมายถึง	รับรองระดับดี
มากกว่า	4.0 – 4.5	หมายถึง	รับรองระดับดีมาก
มากกว่า	4.5	หมายถึง	รับรองระดับดีเยี่ยม

ผลการประเมินตนเอง

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
1.1 มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์						
(1) มีการกำหนดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร				✓		
(2) นำวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ จัดทำเป็น แผนกลยุทธ์เพื่อสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม				✓		
(3) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามรอบที่กำหนด	---ยังไม่ถึงเวลาดำเนินการ---					
(4) บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจ				✓		
(5) นำผลการทบทวนและข้อคิดเห็นของบุคลากรต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจมาพิจารณาปรับปรุงวิสัยทัศน์ และพันธกิจทุกครั้ง	---ยังไม่ถึงเวลาดำเนินการ---					
รวม	-	-	-	2.4	-	รวมคะแนนทุกดัชนี (5/3) 2.4=4.0

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
1.2 นโยบายและแผน						
(1) มีการกำหนดนโยบายและแผนให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ				✓		
(2) บุคลากรรับรู้ ปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย				✓		
(3) ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุในแผนฯ		✓				
(4) ประเมินผลการดำเนินงานระหว่างและเมื่อสิ้นสุดแผน	--- ยังไม่ถึงเวลาดำเนินการ ---					
(5) นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนฯ และ การดำเนินงาน	--- ยังไม่ถึงเวลาดำเนินการ ---					
รวม	-	0.4	-	1.6	-	รวมคะแนนทุกดัชนี (5/3) 2=3.3
สรุปผลการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 1						3.7

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน						
2.7.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ						
(1) มีนโยบายและแผนในการพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศให้สอดคล้องกับพันธกิจของ ห้องสมุด				✓		
(2) ปฏิบัติตามนโยบายและแผน				✓		
(3) ประเมินผลการดำเนินงาน			✓			
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน			✓			
(5) ให้ผู้ใช้และบุคลากรของห้องสมุดมีส่วนร่วม ในการเสนอแนะการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ					✓	
รวม	-	-	1.2	1.6	1.0	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.8

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
2.7.2 การสร้างและพัฒนาฐานข้อมูล						
(1) มีแผนและคู่มือในการสร้างและพัฒนา ฐานข้อมูล			✓			
(2) ปฏิบัติตามแผนและคู่มือ			✓			
(3) ประเมินผลการดำเนินงาน			✓			
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนา			✓			
(5) ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการ ประเมินผล		✓				
รวม	-	.4	2.4	-	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 2.8
2.7.3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ						
2.7.3.1 บริการยืมคืน						
(1) มีแผนและคู่มือการปฏิบัติงานยืม คืน ทรัพยากรสารสนเทศ				✓		
(2) ปฏิบัติตามคู่มือ				✓		
(3) ประเมินผลการให้บริการ			✓			
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ			✓			
(5) ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมิน การให้บริการ			✓			
รวม	-	-	1.8	1.6	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.4

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
2.7.3.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						
(1) มีคู่มือในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				✓		
(2) ให้บริการตอบคำถามตลอดเวลาที่เปิดบริการ				✓		
(3) ประเมินผลการดำเนินงาน		✓				
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการ ตอบคำถามฯ อย่างต่อเนื่อง		✓				
(5) ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการ ให้บริการ			✓			
รวม	-	0.8	0.6	1.6	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.0
2.7.3.3 บริการให้การศึกษาผู้ใช้						
(1) มีแผนดำเนินงานด้านการสอนการใช้ ห้องสมุดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ		✓				
(2) ปฏิบัติตามแผน				✓		
(3) ประเมินผลดำเนินงาน		✓				
(4) นำผลการประเมินมาปฏิบัติและพัฒนา		✓				
(5) ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล					✓	
รวม	-	1.2	-	0.8	1.0	รวมคะแนนทุกดัชนี 3
สรุปผลการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 2.7						3.28

ภาคผนวก

ผู้บริหารฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร

รักษาการหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร	นางสาวสายพิน	วิไลรัตน์
หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค	นางพรทิพา	ณ นคร
หัวหน้ากลุ่มงานบริการ	นางสาวประไพ	จันทร์อินทร์
หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ	นายวิโรจน์	โชติระโส

คณะกรรมการประกันคุณภาพ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร

1. หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร		ประธานกรรมการ
2. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค		อนุกรรมการ
3. หัวหน้ากลุ่มงานบริการ		อนุกรรมการ
4. หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ		อนุกรรมการ
5. นายสิทธิชัย	ลำธารทรัพย์	อนุกรรมการ
6. นางสาวชุติศรี	วังศานุวัตร	อนุกรรมการ
7. นางดิษณา	โสมพะโยม	อนุกรรมการ
8. นางสาวนีย์	ศิริบำรุงสุข	อนุกรรมการ
9. นางสาวจิระวัฒน์	คูหา मुख	อนุกรรมการและเลขานุการ

รายละเอียดการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและเอกสารสนับสนุน

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

- 1.1 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่ผู้ให้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศทุกประเภทผ่านระบบเครือข่าย โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ [1.1.1]

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหอสมุด โดยอิงแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย [1.1.2]

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ได้สำเนาแผนกลยุทธ์ฉบับร่าง แจกเวียนให้บุคลากรทุกคนรับทราบและมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น [1.1.3]

- 1.2 ในเดือน มีนาคม 2544 ฝ่ายหอสมุดได้จัดสัมมนา เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงานและโครงการปี 2544 – 2545 [1.2.1] ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนดังกล่าว สำหรับแผนกลยุทธ์ (2544-2548) ของหอสมุด เน้นในเรื่องหลัก ๆ 5 ด้าน คือ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน และการวิจัย โดยพยายามจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการเน้นการให้บริการในเชิงรุก และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Sharing Resources) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การบริหารจัดการแบบทุกคนมีส่วนร่วม และการพัฒนาบุคลากร [1.2.2]

อย่างไรก็ตามเนื่องจากแผนกลยุทธ์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เพิ่งจัดทำเสร็จประมาณเดือนมกราคม 2544 และจัดทำแผนปฏิบัติงานและโครงการ ปี 2544 – 2545 แล้วเสร็จประมาณเดือนมีนาคม 2544 แผนงานและโครงการส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่ได้ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานและโครงการ ปี 2544-2545 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ไม่ได้จัดลำดับความสำคัญของงานและโครงการที่ชัดเจน มีหลายโครงการที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน ทำให้ทำไม่ทันตามแผนงานที่วางไว้

ควรนำแผนงานมาทบทวนและจัดลำดับความสำคัญอีกครั้ง

จุดแข็ง

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ได้ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์องค์กร จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis) ทั้งจากบุคลากรในห้องสมุด ผู้ใช้บริการ รวมทั้งตัวแทนจากอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษา

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 1

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
1.1.1	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร
1.1.2	ร่างแผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
1.1.3	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดทำแผนกลยุทธ์
1.2.1	แผนปฏิบัติงานและโครงการปี 2544-2545 ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ
1.2.2	แผนกลยุทธ์ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน

2.7.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ไม่ได้จัดทำนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อาจแต่ละปีจะต้องจัดสรรงบประมาณที่ได้รับสำหรับจัดหาทรัพยากรแต่ละประเภทก็เปอรเซ็นต์ แต่ได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไว้ในแผนกลยุทธ์ ว่าต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับพันธ กิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยต้องจัดหาให้สอดคล้องกับหลักสูตร การเรียน การสอน และการวิจัย ประมาณ 95 เปอรเซ็นต์ และจัดหาสารสนเทศใหม่เพิ่มปีละ 10 เปอรเซ็นต์

สำหรับแนวทางการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท จะปฏิบัติตามนโยบาย และมติของการประชุมของคณะกรรมการห้องสมุด วิทยาเขตหาดใหญ่ คณะกรรมการชุดนี้มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นประธานกรรมการ ผู้ช่วยอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมายเป็นรองประธานกรรมการ รองผู้อำนวยการ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นกรรมการ ผู้แทนจากทุกคณะในวิทยาเขตหาดใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย และศูนย์คอมพิวเตอร์ หน่วยงานละ 1 คน เป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นกรรมการและเลขานุการ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะเชิญคณะกรรมการชุดนี้ประชุมเพื่อพิจารณา และจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุการศึกษา ประมาณเดือนตุลาคมของทุกปี

อย่างไรก็ตามฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ ซึ่งในปีงบประมาณ 2544 คณะขอกรอบวารสารใหม่ที่จำเป็นต้องใช้ในการเรียนการสอนสำหรับหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดใหม่ประมาณ 600,000 บาท ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่สามารถจัดหาวารสารใหม่เพิ่มได้ ในส่วนของหนังสือ/ตำรา จัดหาได้ประมาณ 70 เปอร์เซนต์ ของรายชื่อหนังสือ/ตำราที่คณะเสนอมา สำหรับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ประมาณ 97 เปอร์เซนต์ จะมาจากการเสนอแนะของอาจารย์ และประมาณ 3 เปอร์เซนต์ มาจากบรรณารักษ์และผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ

ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะมีการประเมินว่ามีการใช้คุ้มค่าหรือสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนหรือไม่ ขณะนี้ประเมินได้ 3 คอลเล็กชัน จากจำนวน 7 คอลเล็กชัน สำหรับรูปแบบในการประเมินมีทั้งการเก็บสถิติการใช้ภายใน ภายนอก การวิเคราะห์การอ้างถึงเอกสาร (Citation Analysis) และการวิเคราะห์รายการอ้างอิงตามเค้าโครงรายวิชา (Course Outline) เพื่อดูความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศกับหลักสูตรการเรียนการสอน ผลการศึกษาพบว่าหนังสือตำราที่อาจารย์ใช้อ้างอิงตามเค้าโครงรายวิชามีในห้องสมุดเพียง 58.59 เปอร์เซนต์ [2.7.1.1]

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้นำรายชื่อหนังสือที่ปรากฏใน Course Outline แต่ไม่มีในหอสมุดมาพิจารณาโดยคัดเลือกเฉพาะหนังสือ/ตำราที่พิมพ์ในช่วงปี 2540 – 2542 และนำมาจัดซื้อประมาณ 335 รายการ เป็นภาษาไทย จำนวน 280 รายการ และภาษาต่างประเทศ จำนวน 55 รายการ

นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2544 ยังได้นำรายชื่อหนังสือพื้นฐานที่มีการจองมาก คือ ประมาณ 25 – 60 คน/เล่ม มาจัดหาเพิ่มประมาณ 150 รายการ

สำหรับวารสารฉบับพิมพ์ที่หอสมุดคุณหญิงหลงฯ บอกรับ จะทำการสแกนและบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นซีดี-รอมเพื่อให้บริการกับผู้ใช้อีกรูปแบบหนึ่ง เป็นการประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บวารสาร ขณะนี้การ

สแกนวารสารสามารถทำได้เพียง 5 เปอร์เซ็นต์ ของวารสารที่จะต้องสแกน เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่ำ

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

งบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอ ประกอบกับฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่มีโปรแกรม Acquisition ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานได้

ควรวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของคอลเล็กชันประเภทต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของทบวงปี 2544 ที่กำหนดว่ามหาวิทยาลัยต้องจัดสรรงบให้ห้องสมุดประมาณ 8 เปอร์เซ็นต์ ของงบดำเนินการ [2.7.1.2] แล้วมากำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าควรจะเป็นกี่เปอร์เซ็นต์และดำเนินการภายในระยะเวลาที่ปี โดยนำจำนวนนักศึกษา อาจารย์ มาคำนวณ แล้วนำข้อมูลเสนอเพื่อของบประมาณเพิ่มเติม

จุดแข็ง

ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ และมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มภาคีห้องสมุด (Consortium) ทำให้สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้นในวงเงินเท่าเดิม ในปีงบประมาณ 2544 จัดหาวารสารได้เพิ่ม 659 ชื่อ โดยใช้เงินเพิ่มจากปีงบประมาณ 2543 ประมาณ 1,530,107.49 บาท

2.7.2 การสร้างและพัฒนารฐานข้อมูล

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดแผนในการพัฒนารฐานข้อมูลไว้ในแผนกลยุทธ์ [1.2.2] การสร้างและการพัฒนารฐานข้อมูลใช้มาตรฐานสากล ที่มีการลงรายการแบบ AACR 2 และโครงสร้างระเบียบข้อมูล MARC 21 โดยใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการสร้างฐานข้อมูลใช้แนวทางปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

การวิเคราะห์สิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ บันทึกรายการ และเตรียมตัวเล่มสิ่งพิมพ์ ประเภทตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์ภาคใต้ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาตรฐานอุตสาหกรรม โครงการงานปัญหาพิเศษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ฯลฯ สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ เช่น ตำราออกให้บริการได้ภายใน 1 สัปดาห์

สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ออกบริการได้ภายใน 1 เดือน อย่างไรก็ตาม การสร้างฐานข้อมูลโดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ ในส่วนของ Cataloging Module ยังมีปัญหาในเรื่องการบันทึกข้อมูลที่มีเครื่องหมาย ['] หรือสัญลักษณ์พิเศษ การแก้ไขรายการข้อมูลซ้ำ การสร้างเพิ่มข้อมูลหลัก (ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง) โดยเฉพาะในส่วนของรายการโยง โปรแกรมยังทำได้ไม่สมบูรณ์ตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์สื่อโสตทัศน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ วิเคราะห์สื่อโสตทัศนได้ประมาณ 1,584 รายการ/ปี และสามารถนำออกบริการได้ภายใน 1 เดือนหลังจากลงทะเบียน สำหรับการวิเคราะห์บทความวารสารภาษาไทย ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ คัดเลือกวารสารทางวิชาการภาษาไทยทั้งที่บอกรับและบริจาค เพื่อทำดัชนี 200 ชื่อเรื่อง ทำดัชนีได้ประมาณ 8,000 – 9,000 บทความ/ปี ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นบทความจากฐานข้อมูลได้ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากวารสารเข้ามาและลงทะเบียน ในส่วนของฐานข้อมูลผลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ยังมีปัญหา คือ ไม่สามารถแสดงผลข้อมูลเนื้อหาเต็มของงานวิจัยได้เนื่องจากขนาดของแฟ้มข้อมูลมีขนาดใหญ่เกินไป ส่วนฐานข้อมูลภาคใต้ยังมีข้อผิดพลาดเรื่องการแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดไปยังฐานข้อมูลภาคใต้ ประกอบกับบุคลากรจากศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่มีเวลาแปลงข้อมูลให้ใหม่ ทำให้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงฐานข้อมูลได้ ต้องสแกนข้อมูลเนื้อหาเต็มเก็บไว้ต่างหาก เมื่อมีการแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาเชื่อมกับฐานข้อมูลภาคใต้ต่อไป

สำหรับการลงทะเบียนวารสารและหนังสือพิมพ์ ปีงบประมาณ 2544 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้รับงบประมาณในการบอกรับวารสารเป็นเงิน 9,050,000 บาท เป็นวารสารภาษาไทย จำนวน 107 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาต่างประเทศ จำนวน 350 ชื่อเรื่อง ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ 3 ฐาน ฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 10 ฐาน ในแต่ละปีจะลงทะเบียนวารสาร จำนวนประมาณ 6,000 ฉบับ โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งการเช็คทวงและยืม-คืนวารสาร

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติในส่วนโปรแกรมน้อยบางส่วนยังพัฒนาไม่สมบูรณ์ เช่น Cataloging Module และ Serials Module ยังประมวลผลไม่ได้ตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และโปรแกรมขัดข้องบ่อย

ผู้ปฏิบัติงานควรรวบรวมปัญหาและข้อผิดพลาดต่าง ๆ แจ้งโปรแกรมเมอร์ผู้รับผิดชอบ และทางศูนย์คอมพิวเตอร์ควรกำหนดแผนในการพัฒนาให้ชัดเจนและมีผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะอย่างต่อเนื่อง

ฐานข้อมูลผลงานวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ยังไม่ได้กำหนดแผนการปฏิบัติงาน ว่าเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนฐานข้อมูลภาคใต้การแก้ไขโปรแกรมและข้อผิดพลาดจากการแปลงข้อมูลโดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ลำช้า

หัวข้อเรื่องสำหรับหนังสือภาษาไทยที่ให้ไว้ไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศประเภท วารสารสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งจะมีเนื้อหาที่ทันสมัย

ผู้ให้บริการยังไม่มีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิภาพของฐานข้อมูลห้องสมุดและโปรแกรมระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ เนื่องจากการพัฒนาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังไม่แล้วเสร็จ ไม่สามารถ ประมวลผลที่สมบูรณ์ได้

จุดแข็ง

ในการวิเคราะห์สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมโยงไปดูข้อมูลจากห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ได้ทั้งในและต่างประเทศ ทำให้การวิเคราะห์สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ มาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ฐานข้อมูลภาคใต้ เป็นฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม ให้บริการผ่านระบบเว็ลด์ ไรด์ เว็บ เป็นการขยายบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จึงควรส่งเสริมให้มีการสร้างฐานข้อมูล ลักษณะนี้ในคอลเล็กชันสำคัญอื่น ๆ เช่น วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่สร้างและพัฒนาฐานข้อมูลซึ่งสังกัดกลุ่มงานเทคนิคส่วนใหญ่ จำนวน 6 คน จากจำนวนทั้งหมด 9 คน ปฏิบัติงานทั้งด้านเทคนิคและบริการ สามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงาน มาสนองตอบต่อผู้ใช้บริการได้ และขณะเดียวกันก็ทำให้บรรณารักษ์ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงงานให้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2.7.3 บริการทรัพยากรสารสนเทศ

2.7.3.1 บริการยืม คืน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีคู่มือในการปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ประกอบด้วย เอกสารประกอบ การใช้โปรแกรมห้องสมุดในส่วนของการยืม-คืน [2.7.3.1(1)] และระเบียบปฏิบัติเรื่อง บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ [2.7.3.1(2)] ระเบียบปฏิบัติการให้บริการตัวเล่มเอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์และข้อมูลภาคใต้ [2.7.3.1(3)] เอกสารการจัดการข้อมูลท้องถิ่น [2.7.3.1(4)] และคู่มือ การให้บริการข้อมูลท้องถิ่นร่วมกับคณะทำงานข้อมูลท้องถิ่น ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค [2.7.3.1(5)] สำหรับการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ ยังไม่มีคู่มือเป็นเอกสาร แต่ได้ถือปฏิบัติโดยจัดชั้น

หนังสือเรียงตามเลขเรียกหนังสือ และจัดชั้นวารสาร/นิตยสารตามลำดับอักษรของชื่อสิ่งพิมพ์ มีการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ วันละ 2 รอบ เฉลี่ย 2,745 เล่ม/วัน

ในการให้บริการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้หมุนเวียนบุคลากรจากทุกกลุ่มงานมาปฏิบัติงาน ระหว่างเดือนมิถุนายน 2544 – กุมภาพันธ์ 2545 มีผู้ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศเฉลี่ย 32,319 เล่ม/เดือน ข้อมูลภาคใต้และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 172 เล่ม/เดือน โสตทัศนวัสดุ 2,272 รายการ/เดือน และมีผู้มาใช้บริการห้องสมุด 66,302 คน/เดือน โดยที่ห้องสมุดเปิดบริการเฉลี่ย 12 ชั่วโมง/วัน

มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประชุมผู้ปฏิบัติงาน 2-3 ครั้ง/ภาคการศึกษา สำหรับกิจกรรมการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนการยืม-คืน จะมีการปรึกษาหารือ หรือประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ทุกครั้งที่ปัญหาเกิดขึ้น รวมทั้งนำข้อสรุปมาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้ใช้ทุกช่องทาง ทั้งจากแบบสอบถาม ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (In-House Database) ยังไม่สมบูรณ์ ทำให้การบริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เช่น หนังสือ/วารสาร ที่ผู้ใช้บริการต้องการยืมไม่มีในฐานข้อมูล ต้องเพิ่มข้อมูลชั่วคราวเสมอ

การปฏิบัติงานของบุคลากรที่จุดบริการยืม-คืน มีข้อผิดพลาดบ่อย เช่น ไม่ได้เก็บหนังสือที่มีผู้ใช้บริการมาคืน และผู้อื่นจองไว้ ผู้ใช้บริการนำหนังสือมาคืนแล้ว แต่ยังไม่คืนในเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

บุคลากรที่ปฏิบัติงานควรเพิ่มความระมัดระวัง และตั้งใจปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ชั้นวารสารภาษาต่างประเทศฉบับล่วงเวลา มีวารสารค้างอยู่เป็นจำนวนมาก ประมาณ 3 ปีย้อนหลัง (1999-2002) ทำให้ไม่มีเนื้อที่ในการจัดเก็บ ค้นหาวารสารไม่สะดวก และยากต่อการจัดชั้น ควรทบทวนนโยบายและจัดส่งวารสารเย็บเล่ม

จุดแข็ง

มีการปรึกษาหารือเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เช่น นำวิธีการให้หมายเลขลำดับชั้นมาช่วยในการจัดชั้นหนังสือภาษาไทย จัดทำกล่องรับคืนหนังสือนอกเวลา

2.7.3.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ครอบคลุมบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศ โดยจะปฏิบัติงานตามคู่มือและระเบียบปฏิบัติ [2.7.3.2]

ในปี พ.ศ. 2544 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ให้บริการขอสำเนาเอกสารและยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่น จำนวน 1,087 รายการ และให้บริการแก่ห้องสมุดอื่น จำนวน 1,847 รายการ ในส่วนของบริการสืบค้นสารสนเทศ มีผู้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต จำนวน 27,930 คน และมีผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 24,604 ครั้ง ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ ผู้ให้บริการเป็นเพียงผู้แนะนำวิธีการสืบค้น ไม่ได้เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความจำนงค์ให้ทางห้องสมุดค้นให้ นอกจากนี้ยังมีบริการพิมพ์รายการทางบรรณานุกรม ซึ่งได้ให้บริการไป 58 เรื่อง และบริการพิมพ์บทความจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 305 รายการ ปัจจุบันมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นจากโอแพค จำนวน 18 เครื่อง การสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม บนระบบเครือข่าย จำนวน 8 เครื่อง และการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต จำนวน 22 เครื่อง และได้้นำข้อเสนอแนะจากกล่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการ

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

บริการยืมระหว่างห้องสมุดยังล่าช้า เนื่องจากห้องสมุดที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ขอเอกสารมีปริมาณการขอจากห้องสมุดต่าง ๆ จำนวนมาก และต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของตนเองเป็นลำดับแรก ปกติผู้ใช้บริการจะได้รับเอกสารที่ขอยืมภายใน 7-10 วัน แต่บางครั้งอาจใช้เวลา 1-2 เดือน

การปฏิบัติงานจะใช้ทั้งระบบการทำได้ด้วยมือ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์เจอร์นอลลิงค์ (www.journalink.or.th) แต่ส่วนใหญ่ยังใช้ระบบ Manual เนื่องจากการใช้บริการผ่านเว็บไซต์เจอร์นอลลิงค์ราคาค่าบริการสูงกว่าปกติ คณะกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีบรรณารักษ์บริการของห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นตัวแทน ควรศึกษาอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และนำเสนอผู้ที่รับผิดชอบในการทำฐานเจอร์นอลลิงค์ต่อไป

ในส่วนของการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ มีจุดอ่อนเรื่องของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์มักเสียบ่อยและแก้ไขได้ช้า ผู้ใช้บริการมักนำแฟ้มข้อมูลมาใส่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ หรือเปิดแฟ้มข้อมูลที่มีไวรัส ทำให้เสียเวลาในการติดตั้งซอฟต์แวร์มาก ส่วนซอฟต์แวร์ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดที่พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ยังพัฒนาไม่เสร็จสมบูรณ์ และแก้ไขข้อผิดพลาดได้ค่อนข้างช้า

2.7.3.3 บริการให้การศึกษาผู้ใช้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่ได้จัดทำแผนในการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร ว่าแต่ละปีจะจัดกิจกรรมใดบ้างและในระยะเวลาใด แต่ในทางปฏิบัติได้ให้บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการหลายรูปแบบในช่วงเปิดภาคการศึกษาของทุกปี ได้แก่ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การแนะนำห้องสมุด แนะนำวิธีสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ การค้นหาเอกสารฉบับเต็ม โดยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการอบรมการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา สำหรับปี 2544 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้อบรมการสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้จำนวน 387 คน นำชมหอสมุด จำนวน 25 ครั้ง และการติดตามเอกสารฉบับเต็มที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 1,775 ครั้ง

ในการจัดอบรมแต่ละครั้ง ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะจัดทำแบบสอบถามเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อห้องสมุดน้อยกว่าที่ควรจะเป็น โดยสังเกตได้จากการที่มีการกำหนดเวลาให้ผู้แทนจากฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ กล่าวถึงห้องสมุดในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยน้อยมาก หรือบางปีไม่เปิดโอกาสให้มีเวลากล่าวถึงห้องสมุด นักศึกษาให้ความสนใจเรื่องการประชุมเทศการใช้ห้องสมุดน้อย มักให้ความสนใจกิจกรรมอื่น ๆ มากกว่า เช่น มาลงทะเบียนขอเข้าอบรมเรื่องต่าง ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดขึ้นไว้ล่วงหน้า แต่เมื่อถึงวันอบรมจะไม่มาตามที่ลงทะเบียนไว้ ประมาณ 60-70 เปอร์เซ็นต์

แนวทางแก้ไข คือ ผู้บริหารควรรณรงค์ให้คณะต่าง ๆ และผู้รับผิดชอบในการจัดโปรแกรมปฐมนิเทศของมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำโปรแกรมช่วยสอน (CAI) ให้นักศึกษาที่ไม่สามารถเข้าประชุมเทศการใช้ห้องสมุด ได้ใช้ศึกษาด้วยตนเอง

จุดแข็งและแนวทางส่งเสริม

การสอนการใช้ห้องสมุดเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด ที่ผู้บริหารฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ให้ความสนใจสนับสนุนตลอดมา บรรณารักษ์ทุกคนตระหนักดีว่าเป็นงานที่ทุกคนควรรับผิดชอบร่วมกัน

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 2

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
2.7.1.1	การอ้างอิงหนังสือตามเค้าโครงรายวิชาต่าง ๆ ของคณาจารย์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประจำปีการศึกษา 2542
2.7.1.2	มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
2.7.3.1 (1)	เอกสารประกอบการใช้โปรแกรมห้องสมุดในส่วนของการยืม-คืน
2.7.3.1 (2)	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2.7.3.1 (3)	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การให้บริการตัวเล่มเอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์และข้อมูลภาคใต้
2.7.3.1 (4)	เอกสารการจัดการข้อมูลท้องถิ่น
2.7.3.1 (5)	คู่มือการให้บริการข้อมูลท้องถิ่นร่วมกับคณะทำงานข้อมูลท้องถิ่น
2.7.3.2	เอกสารระเบียบปฏิบัติเรื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ เอกสารระเบียบปฏิบัติเรื่อง บริการยืมระหว่างห้องสมุด

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้จัดทำแผนงานด้านการวิจัยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความตระหนักรู้เสมอว่า การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้นั้น หอสมุดจำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ (Information Need) และต้องมีการประเมินสิ่งที่ปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ ว่าเหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ในแต่ละปีฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะมีการสำรวจและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงงานแต่ละด้าน สำหรับปีงบประมาณ 2544 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำโครงการและแผนงานฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ปี 2544 – 2545 ในแผนงานดังกล่าวมีโครงการประเมินคอลเล็กชันทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4 โครงการ และการประเมินฐานข้อมูลของห้องสมุด (In-House Database) อีก 3 โครงการ ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น [1.2.1]

โครงการวิจัยตามแผนงานปี 2544 – 2545 ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ทำเพื่อประเมินภาระงานที่รับผิดชอบ ในปีงบประมาณ 2544 มีงานวิจัยสถาบันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 2 โครงการ คือ ความคาดหวังในทรัพยากร

สารสนเทศและคุณภาพของบริการห้องสมุด : ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก [4.1] และการใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ [4.2]

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้ประเมินผลการวิจัยสถาบันของบุคลากรแต่อย่างใด แต่ทุกครั้งที่มีการวิจัย จะนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการทำวิจัย มหาวิทยาลัยควรมีที่ปรึกษางานวิจัยในแต่ละสาขา

มหาวิทยาลัยยังไม่ได้กำหนดภาระงานด้านการวิจัยสถาบันไว้อย่างชัดเจน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรส่วนใหญ่มุ่งปฏิบัติภาระงานประจำ ทำให้ไม่มีเวลาในการศึกษา วิจัย เพื่อนำผลมาปรับปรุง หรือพัฒนาการทำงาน

บุคลากรส่วนใหญ่จะทำวิจัยเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ ไม่ได้ทำเพื่อพัฒนางาน มหาวิทยาลัยควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำวิจัยสถาบันให้กับบุคลากรมากกว่านี้

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 4

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
4.1	ความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพของบริการห้องสมุด : ศึกษาเฉพาะกรณีของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก
4.2	รายงานการวิจัยการใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดนโยบายการให้บริการวิชาการแก่สังคมไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการให้บริการแก่สังคมไว้อย่างชัดเจน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ให้บริการวิชาการแก่สังคมอย่างต่อเนื่อง ในหลายลักษณะทั้งการเป็นวิทยากรโดยการบรรยาย การฝึกงานให้นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ และการให้บริการเข้าเยี่ยมชมหรือศึกษาดูงาน สำหรับปีงบประมาณ 2544 บุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้รับเชิญเป็นวิทยากรจำนวน 23 ครั้ง และปีงบประมาณ 2545 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า เป็นโครงการที่ใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 4 โครงการ คือ โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Library) ให้กับโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ขาดแคลนหนังสือในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 25 แห่ง [5.1] โครงการซื้อหนังสือให้กับห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ได้รับความเสียหายจาก

ภาวะน้ำท่วม [5.2] โครงการสัมมนาเรื่อง บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุค 2002 ให้กับห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดสงขลา [5.3] และโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดภาคใต้ [5.4]

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดให้มีการประเมินการให้บริการในทุกโครงการ โดยให้ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ประเมิน อย่างไรก็ตามเนื่องจากเป็นโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2545 ได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปเพียง 1 โครงการ ส่วนอีก 3 โครงการยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จึงยังไม่ได้นำผลการประเมินมาใช้งาน

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ แม้จะได้แจ้งเวียนขอให้ทุกคนช่วยกันเสนอแล้วก็ตาม ควรใช้วิธีระดมความคิดเห็นจากบุคลากรก่อนการเขียนโครงการ

จุดแข็ง

ผู้บริหารสนับสนุนให้ทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เองก็มีความกระตือรือร้น และให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเป็นอย่างดี

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 5

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
5.1	โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Library) ให้กับโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ขาดแคลนหนังสือในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 25 แห่ง
5.2	โครงการซื้อหนังสือให้กับห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ได้รับความเสียหายจากภาวะน้ำท่วม
5.3	โครงการสัมมนาเรื่อง บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุค 2002 ให้กับห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดสงขลา
5.4	โครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดภาคใต้

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

7.1 โครงสร้างและการดำเนินงานบริหาร

มีโครงสร้างองค์กรตามที่ กม. อนุมัติ คือ มีฐานะเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เดิมมีการแบ่งสายงานภายในเป็น 9 งาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ แต่ในการบริหารงาน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้ขึ้นกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ จะขึ้นกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตหาดใหญ่ [7.1.1]

เนื่องจากการแบ่งสายงานภายในเดิมของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีหน่วยงานมากเกินไป ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มหาวิทยาลัยจึงมีคำสั่งที่ 1333/2542 ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2542 แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานและโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ [7.1.2] จากผลการศึกษาทำให้มีการรื้อปรับระบบโครงสร้างองค์กรภายในให้เล็กลง และเหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากเดิม 9 งาน ปรับเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการ รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศทั้งหมด และอีก 2 กลุ่มงานที่สนับสนุนการให้บริการ คือ กลุ่มงานเทคนิคและกลุ่มงานธุรการ ในการปฏิบัติงานมีหัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ประสานงานภายในกลุ่ม และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นผู้ประสานงานระหว่างกลุ่ม ได้ทดลองใช้ระบบใหม่เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2543 และประมาณเดือนธันวาคม 2544 คณะกรรมการศึกษาและวิเคราะห์ระบบชุดเดิม ยกเว้นรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการวิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งได้ลาออก ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบใหม่ โดยการประชุมบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ผลการประเมินมีหลายส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น ทั้งในเรื่องของการลดความซ้ำซ้อน การเคลื่อนคน และการบริหารงานแบบทุกคนมีส่วนร่วม คณะกรรมการชุดนี้ซึ่งมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธาน ได้มีคำสั่งให้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ บริหารงานตามโครงสร้างใหม่ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2545 [7.1.3] โดยให้พยายามแก้ไขปัญหา อุปสรรคตามข้อเสนอแนะของบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องการประสานงาน และจำนวนบุคลากรในบางกลุ่มงานยังไม่เหมาะสม เนื่องจาก Job Description ไม่ชัดเจน

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

การบริหารงานภายใต้โครงสร้างของสำนักวิทยบริการ ซึ่งดำเนินมากกว่า 10 ปี ยังไม่มีทิศทางที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นโดยนิตินัยเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติจะขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตหาดใหญ่ ขาดการประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักวิทยบริการ โดยเฉพาะระหว่างวิทยาเขต ลักษณะการทำงานมีความซ้ำซ้อน ทำให้สูญเสียงบประมาณและทรัพยากรบุคคล การดำเนินงานบางเรื่อง

ขาดความคล่องตัว มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับโครงสร้างของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ให้เป็น สำนักหอสมุด หรือให้มีฐานะเทียบเท่ากอง เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน และเหมาะสมกับการกิจที่ได้รับมอบ

คณะกรรมการประจำสำนัก และคณะกรรมการดำเนินงานวิทยาเขต ยังไม่มีบทบาทในการวางแผนดำเนินงานห้องสมุด

สำหรับคณะกรรมการศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาระบบงานและโครงสร้างการบริหารของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านห้องสมุด ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาในการพัฒนาห้องสมุดได้ และในการประเมินโครงสร้างใหม่ ควรกำหนดรูปแบบในการประเมินให้ชัดเจน

จุดแข็ง

จากการรื้อปรับระบบ และทดลองบริหารตามโครงสร้างใหม่ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2543 ทำให้มีการบริหารงานในแนวราบมากขึ้น บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปของคณะกรรมการ และการเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนงานที่มีลักษณะการปฏิบัติเดียวกัน แต่อยู่คนละสายงาน มาอยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน ช่วยลดความซ้ำซ้อน และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.2 ผู้บริหาร

การสรรหาผู้บริหารของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ในระดับหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่มีระเบียบรองรับและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง สำหรับหัวหน้ากลุ่มงานจะใช้วิธีการสรรหาโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม และมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี [7.2.1]

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

มหาวิทยาลัยยังไม่ได้กำหนดคุณสมบัติ รวมทั้งแนวปฏิบัติในการสรรหาหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และยังไม่มีระเบียบรองรับในการดำรงตำแหน่งเป็นวาระ ทำให้เป็นตำแหน่งรักษาการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 มหาวิทยาลัยควรพิจารณาและกำหนดทิศทางให้ชัดเจน

จุดแข็ง

การกำหนดวาระในการดำรงตำแหน่งของหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ หัวหน้ากลุ่มงาน ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสหมุนเวียนมาช่วยพัฒนางานห้องสมุด

7.3 บุคลากร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีการสรรหาบุคลากรแต่ละประเภทโดยการกำหนดวุฒิ คุณสมบัติ ให้สอดคล้องกับตำแหน่งตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของคณะกรรมการมหาวิทยาลัย [7.3.1] มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการคัดเลือกโดยวิธีสอบข้อเขียน และสัมภาษณ์

บุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน จะปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย [7.3.2, 7.3.3, 7.3.4] และมีการประเมินผลการปฏิบัติของบุคลากรปีละ 2 ครั้ง ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมหาวิทยาลัยกำหนด คือ แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบสำหรับข้าราชการ สาย ข, ค ผู้บังคับบัญชา [7.3.5], แบบประเมินผลการปฏิบัติงานฯ สำหรับข้าราชการสาย ข, ค ผู้ปฏิบัติงาน [7.3.6] แบบประเมินผลการปฏิบัติงานฯ สำหรับลูกจ้างประจำ [7.3.7] และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ [7.3.8]

นำผลการประเมินทั้งในด้านการพัฒนางานที่รับผิดชอบ และการพัฒนาตนเองมาใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ รวมทั้งพิจารณาจากสถิติการลาประจำปี เช่น การลาป่วย ลาภิก ลาคลอดบุตร ลาศึกษา ในประเทศ ผิดอบรม หรือดูงาน ณ ต่างประเทศ และการได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษย้อนหลัง 5 ปี

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อนำผลการประเมินมาพิจารณาความดีความชอบผู้บริหารจะเป็นผู้ประเมิน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานมีการปฏิบัติอยู่บ้าง ในกรณีที่บุคลากรขอตำแหน่งทางวิชาการ และการคัดเลือกบุคลากรเข้าดำรงตำแหน่งระดับสูงขึ้น [7.3.9]

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและการพิจารณาความดีความชอบ ยังไม่เปิดเผยเท่าที่ควร บุคลากรที่ได้รับการประเมินบางส่วนยังไม่ทราบผลการประเมินตนเอง ทำให้ไม่ทราบว่าต้องพัฒนาหรือปรับปรุงตนเองในด้านใดบ้าง การประเมินบุคลากรจึงควรปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และเปิดเผย แจ้งให้ผู้ที่ได้รับการประเมินรับทราบ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปประกอบในการพัฒนางานที่รับผิดชอบของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และผู้บริหารฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรนำผลการประเมินบุคลากรในภาพรวมมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร และการปฏิบัติงาน

จุดแข็งและแนวทางส่งเสริม

บุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ส่วนใหญ่มีศักยภาพ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง อีกทั้งผู้บริหารก็พร้อมที่จะให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนา

7.4 การพัฒนาบุคลากร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีแผนพัฒนาบุคลากร [7.4.1] ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหอสมุด ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา [7.4.2] เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้สำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร [7.4.3] และนำผลจากการสำรวจมาจัดลำดับความสำคัญผนวกกับแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อจัดทำแผนงานด้านบุคลากรประจำปี สำหรับปี 2544 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดสัมมนาการจัดทำแผนงานและโครงการปี 2544-2545 เมื่อวันที่ 14 -16 มีนาคม 2544 จากการสัมมนาดังกล่าวได้กำหนดแผนงานและโครงการด้านบุคลากรปี 2544 จำนวน 11 โครงการ [1.2.1] โดยแยกเป็นแผนงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ 7 โครงการ และแผนงานด้านความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 4 โครงการ

สำหรับการดำเนินการตามแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากรปี 2544 นั้น สามารถดำเนินการตามแผนได้ 3 โครงการ เป็นโครงการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ 2 โครงการ คือ การดูแลและการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วนอุปกรณ์ [7.4.4] และโครงการไมโครซอฟต์เอ็กเซล 97 [7.4.5] และโครงการด้านความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ 1 โครงการ คือ โครงการจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ [7.4.6] นอกจากนี้หอสมุดฯ ได้จัดโครงการประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นประจำปี [7.4.7] เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรอีก 1 โครงการ ส่วนโครงการที่ยังไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้ เนื่องจากการจัดทำแผนงานประจำปีได้จัดทำในช่วงเดือนมีนาคม ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการดำเนินงานตามโครงการ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ติดภาระงานทั้งในการให้บริการ และโครงการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ทำให้โครงการด้านการพัฒนาบุคลากรต้องเลื่อนกำหนดการออกไป

จากการประเมินผลโครงการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ 2 โครงการ บุคลากรที่เข้าอบรมทั้ง 2 โครงการ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ส่วนโครงการด้านความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 1 โครงการ ซึ่งบุคลากรทุกคนเข้าร่วมโครงการ บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และตระหนักถึงการมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและการให้บริการในระดับหนึ่ง พร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการจัดหลักสูตรต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากรอยู่เสมอ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้มีการสรุปและทบทวนผลการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมทุกปี เพื่อนำผลมาปรับปรุง และวางแผนการพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

คณะกรรมการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ลาออกทั้งคณะ เนื่องจากกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนกับกลุ่มงานธุรการ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จึงได้มอบหมายให้กลุ่มงานธุรการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากร

จุดแข็งและแนวทางส่งเสริม

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีความพร้อมในด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการจัดอบรมสัมมนา และได้รับการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นอย่างดี

7.5 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้กำหนดแผนในการพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไว้ในโครงการและแผนงานฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ปี 2544-2545 [1.2.1] ขณะนี้มีหลายส่วนที่ใช้งานได้แล้ว เช่น งานสารบรรณ งานการเงิน และงานพัสดุ บางส่วนอยู่ระหว่างการพัฒนา เช่น การลงเวลาปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร เช่น ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน ผลงาน ฯลฯ รวมทั้งการลางจะใช้ฐาน MIS ของมหาวิทยาลัย

บุคลากรยังไม่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ใช้ หรือการประเมินระบบข้อมูลสารสนเทศ เนื่องจากยังพัฒนาไม่สมบูรณ์ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่รับผิดชอบจะเป็นผู้ใช้ระบบ

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

บุคลากรที่รับผิดชอบยังไม่ได้ศึกษาการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการทุกส่วน เนื่องจากยังขาดทักษะในการใช้ ประกอบกับโปรแกรมบางส่วนยังพัฒนาไม่สมบูรณ์ และบางส่วนต้องจัดหาเพิ่ม บุคลากรของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่สามารถพัฒนาโปรแกรกดังกล่าวได้ด้วยตนเอง

จุดแข็งและแนวทางส่งเสริม

ได้พัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศไปหลายส่วน ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาต่อและใช้งานได้อย่างสมบูรณ์

7.6 กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เริ่มดำเนินกิจกรรม 5 ส ในปี พ.ศ. 2542 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ 5 ส การปฏิบัติงานในระยะแรกไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร แต่จะใช้วิธีการประชุม หลังจากคณะกรรมการ 5 ส ชุดแรกลาออก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ 5 ส ชุดใหม่ เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2544 คณะกรรมการชุดนี้ ได้จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรม 5 ส ระหว่าง เดือนสิงหาคม 2544 – สิงหาคม 2545 [7.6.1] เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

กิจกรรมหลายอย่างที่ได้นำไปดำเนินการไปแล้ว เช่น การจัดทำมาตรฐานของพื้นที่สำนักงาน มาตรฐานพื้นที่ส่วนกลาง การทำ 5 ส ในพื้นที่สำนักงาน การตรวจเยี่ยมภายใน รวมทั้งการปรับปรุงเครื่องกรองน้ำ ตู้น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำสะอาดให้บริการกับผู้ใช้บริการ และให้มีสื่อ 5 ส เพื่อใช้ในกิจกรรมดังกล่าว

มีการประเมินผลหลังการตรวจเยี่ยม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม 5 ส ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

กิจกรรม 5 ส ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นวัฒนธรรมขององค์กร บุคลากรบางส่วนไม่เห็นความสำคัญ และเห็นประโยชน์ของการทำกิจกรรมดังกล่าว ควรให้แนวคิดเรื่องการทำกิจกรรม 5 ส อย่างถูกต้อง บุคลากรต้องปฏิบัติจนเป็นนิสัย และเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

จุดแข็ง

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรม และให้การสนับสนุน

7.7 ความปลอดภัย

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่มีแผนงานด้านระบบความปลอดภัย และไม่ได้จ้างยามรักษาความปลอดภัยไว้โดยเฉพาะ ต้องอาศัยยามรักษาความปลอดภัยจากส่วนกลาง ซึ่งจะเวียนมาดูแลเป็นระยะ และยังไม่มียะเบียบในการเข้า-ออกอาคาร หรือการใช้ห้องสำนักงานหลังเวลาราชการ

อย่างไรก็ตามฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ติดตั้งระบบป้องกันการขโมยหนังสือ โดยการติดเทปแม่เหล็กทรัพยากรสารสนเทศ ติดตั้งเครื่องดับเพลิงไว้ทุกชั้น และมีบันไดหนีไฟ

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังไม่มีมาตรการหรือระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี บุคลากรยังไม่ได้ตระหนักถึงเรื่องนี้มากนัก

ควรมียามมาดูแลและรักษาความปลอดภัยให้กับนักศึกษา เนื่องจากฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เปิดบริการล่วงหน้าก่อนช่วงดึก รวมทั้งฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เองควรจัดหาโทรทัศน์วงจรปิดมาติดตั้งบริเวณทางเข้า-ออกด้วย

7.8 งานธุรการ

7.8.1 งานสารบรรณ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ปฏิบัติงานด้านเอกสารโดยใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (7.8.1) ซึ่งสำนักนายกรัฐมนตรีประกาศใช้ เพื่อให้ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการต่าง ๆ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้นำโปรแกรมทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ มาใช้แทนการลงทะเบียนรับ - ส่ง หนังสือในสมุดทะเบียน ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว สะดวกโดยเฉพาะในการค้นหาเอกสาร สามารถตรวจสอบได้ว่า เอกสารที่ต้องการกำลังดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด หนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาจะบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา หรือแยกส่งให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน หากเป็นหนังสือ หรือเอกสารด่วนจะดำเนินการในทันที ส่วนเอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จะแยกเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้สะดวกในการเรียกใช้ หรือตรวจสอบในภายหลัง ในทุก ๆ ปี จะมีการตรวจสอบเอกสารที่ครบอายุตามที่ทางราชการกำหนด แยกเก็บไว้เพื่อขออนุมัติทำลาย

ในส่วนของการประเมินระบบงานสารบรรณ ยังไม่ได้จัดทำอย่างเป็นระบบ แต่จะมีการประชุมบุคลากรภายในกลุ่มงานแบบไม่เป็นทางการเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา โดยเปิดโอกาสบุคลากรให้เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น เพื่อหาข้อสรุปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงระบบงานเพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

ยังไม่มีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ควรจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอนแนะต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงระบบงาน

จุดแข็งและแนวทางส่งเสริม

ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงานสารบรรณบางส่วน เช่น โปรแกรมทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร รวมทั้งประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ควรนำโปรแกรมบริหารงานเอกสารอื่นๆ มาใช้ให้ครอบคลุมงานสารบรรณทั้งระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7.8.2 วัสดุและครุภัณฑ์

ในแต่ละปีฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะจัดทำแผนในการจัดหาวัสดุและครุภัณฑ์ ตามความต้องการและความจำเป็นในการทำงาน ในการจัดหาจะปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ปี พ.ศ. 2535 และการแก้ไขเพิ่มเติม [7.8.2.1]

ในการจัดซื้อ จัดหา การควบคุมทะเบียนครุภัณฑ์ การตรวจสอบวัสดุเหลือใช้ในปีงบประมาณที่แล้ว และการตรวจสอบวัสดุที่เหลือในสต็อกแต่ละเดือน จะใช้โปรแกรมที่พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ นอกจากการจัดซื้อ จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์แล้ว ยังต้องบำรุงรักษาครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้

ยังไม่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่จะมีการตรวจสอบวัสดุในสต็อก และรายงานการใช้วัสดุทุกเดือน มีการสำรวจครุภัณฑ์ 1 ครั้ง/ปี

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

โปรแกรมและระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย และบางส่วนยังพัฒนาไม่สมบูรณ์ ควรพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมให้สมบูรณ์และสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 7

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
7.1.1	แผนภูมิการแบ่งส่วนงานฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร
7.1.2	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน และโครงสร้างการบริหารของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ
7.1.3	ประกาศฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร เรื่อง โครงสร้างการบริหารงานภายในของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ
7.2.1	ประกาศฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร เรื่อง การสรรหา/คัดเลือก
7.3.1	คณะกรรมการมหาวิทยาลัยได้ปรับปรุง และจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสายงานต่าง ๆ
7.3.2	Job Description ของกลุ่มงานเทคนิค
7.3.3	Job Description ของกลุ่มงานบริการ
7.3.4	Job Description ของกลุ่มงานธุรการ

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
7.3.5	แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับข้าราชการ สาย ข, ค ผู้บังคับบัญชา
7.3.6	แบบประเมินผลการปฏิบัติเพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับข้าราชการสาย ข, ค ผู้ปฏิบัติงาน
7.3.7	แบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับลูกจ้างประจำ
7.3.8	แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้
7.3.9	รายงานผลการคัดเลือกบุคลากรเข้าดำรงตำแหน่งสูงขึ้น
7.4.1	แผนพัฒนาบุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ปี 2543-2545
7.4.2	คำสั่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ 1/2544 เรื่องการ แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา
7.4.3	สรุปผลการสำรวจความต้องการในการพัฒนาของบุคลากร
7.4.4	โครงการดูแลและการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วนอุปกรณ์
7.4.5	โครงการไมโครซอฟต์เอ็กเซล 97
7.4.6	โครงการจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
7.4.7	โครงการประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นประจำปี
7.6.1	แผนการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส ระหว่างเดือนสิงหาคม 2544 – สิงหาคม 2545
7.8.1.1	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
7.8.1.2	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ปี พ.ศ. 2535 และการแก้ไข เพิ่มเติม

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี วางกรอบวงเงินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการเป็นที่ปรึกษา หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้ากลุ่มงานร่วมเสนอความคิดเห็น ได้วางแผนกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณ ให้สอดคล้องกับพันธกิจของหอสมุด และได้จัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2544 ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 27,702,600.- บาท [8.1] จากเงินรายได้มหาวิทยาลัย จำนวน 9,522,000.- บาท [8.2] สำหรับรายจ่ายประเภทค่าวัสดุการศึกษา คณะกรรมการห้องสมุดวิทยาเขตหาดใหญ่ มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นประธานกรรมการ ผู้ช่วยอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ รองผู้อำนวยการ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นกรรมการ ผู้แทนจากทุกคณะในวิทยาเขตหาดใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย และศูนย์คอมพิวเตอร์ หน่วยงานละ 1 คน เป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นกรรมการและเลขานุการ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการดังกล่าวได้ประชุมเพื่อจัดสรรเงินและวางนโยบายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท สำหรับปีงบประมาณ 2544 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในส่วนของวัสดุการศึกษาจากเงินงบประมาณ จำนวน 8,924,400.- บาท จากเงินรายได้มหาวิทยาลัย 7,651,100.- บาท ไม่เพียงพอสำหรับจัดซื้อวัสดุการศึกษาทุกประเภทได้ตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากวัสดุการศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี ไม่ต่ำกว่า 10 % ส่วนใหญ่ต้องจัดซื้อจากต่างประเทศประกอบกับอัตราแลกเปลี่ยนไม่คงที่ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จึงได้ชี้แจงและของบประมาณเพิ่มเติมไปยังมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยได้จัดสรรเงินอุดหนุนโครงการเร่งรัดผลิตบัณฑิตสาขาวิชาที่ขาดแคลนให้จำนวน 5,288,660.- บาท โดยจัดสรรให้วิทยาเขตตรัง สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต จำนวน 1,000,000.- บาท วิทยาเขตหาดใหญ่ 4,288,660.- บาท เพื่อจัดซื้อวัสดุการศึกษาและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ สำหรับการบริหารการใช้จ่ายเงินประเภทค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุครุภัณฑ์ที่และสิ่งก่อสร้าง ใช้จ่ายตามแผนและงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ซึ่งในปีงบประมาณ 2544 หอสมุดได้รับจัดสรรทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้มหาวิทยาลัย รวมทุกหมวดและประเภทรายจ่าย เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 37,224,600.- บาท

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณ แต่ละไตรมาสเสนอมหาวิทยาลัย [8.3] มีรายงานการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณ 2544 [8.4] และได้นำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนางานเกี่ยวกับการบันทึกบัญชี การออกไปเสริมรับเงิน การทำทะเบียนเงินยืมทดรองจ่าย จัดทำโปรแกรมปฏิบัติงานล่วงหน้า มีการตรวจสอบความถูกต้องของ

เอกสารการเบิกจ่ายและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อมีรายการรับเงิน จัดทำรายการใช้เงินเสนอผู้บริหารเดือนละครั้ง และจัดทำรายงานเงินยืมทดรองจ่าย รายงานเงินคงเหลือประจำวัน มีการตรวจสอบตัวเงินและหลักฐานแทนตัวเงินโดยคณะกรรมการเก็บรักษาเงินสด

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

ยังไม่มีการประชุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างเป็นระบบ ควรกำหนดให้มีการประเมินและติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณว่าเป็นไปตามแผนและสอดคล้องกับภารกิจหรือไม่อย่างไร

จุดแข็ง

มีระบบบัญชีที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญและสนับสนุนจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามภารกิจและเป้าหมายที่ได้วางไว้

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 8

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
8.1	งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2544
8.2	งบประมาณรายได้ประจำปี 2544
8.3	รายงานผลการปฏิบัติงานรายไตรมาส
8.4	สรุปรายละเอียดการใช้จ่ายเงินประจำปี

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ในฐานะเป็นหน่วยงานบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ การสอน และการวิจัย ได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษร [9.1] เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุณภาพ เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2543 โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นที่ปรึกษา มีหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นประธาน และมีบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน เป็นกรรมการ [9.2]

คณะกรรมการคุณภาพฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีการประชุมทุกเดือน เพื่อช่วยกันจัดทำ องค์ประกอบคุณภาพ ดัชนีคุณภาพกระบวนการ และดัชนีคุณภาพผลลัพธ์ รวมทั้งแบบฟอร์มการเขียน Procedure และ Work Instruction สำหรับดัชนีคุณภาพผลลัพธ์ ยังทำไม่ครบทุกองค์ประกอบ ทำได้ ประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือคุณภาพฉบับร่างของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เสร็จ ประมาณเดือนพฤศจิกายน 2544 [9.3] แต่ยังไม่ได้นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการคุณภาพ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ครั้งที่ 1 โดยมีคะแนนเฉลี่ยทุกองค์ประกอบอยู่ที่ 2.8 คือผ่านการรับรองแต่ต้องปรับปรุง และได้รับการตรวจเยี่ยมจากคณะกรรมการตรวจเยี่ยมของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2544 คณะกรรมการตรวจเยี่ยมเห็นว่าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดทำ SAR โดยเขียนองค์ประกอบเองตามภาระงาน และไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังเห็นว่ามีส่วนประกอบย่อยมากเกินไป ควรรวมเพื่อสะท้อนภารกิจหลัก [9.4]

แม้ว่าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จะได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำ องค์ประกอบคุณภาพ ดัชนีกระบวนการ ดัชนีผลลัพธ์ และมีคู่มือคุณภาพแล้วก็ตาม แต่ทุกอย่างยังปรากฏอยู่ในเอกสารเท่านั้น ยังไม่ได้นำมาสู่การปฏิบัติ และยังไม่ได้ประกาศใช้คู่มือประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ

ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ครั้งที่ 2 ฝ่ายหอสมุดฯ ได้พิจารณาปรับปรุงองค์ประกอบให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของมหาวิทยาลัย โดยได้พยายามรวมองค์ประกอบย่อยที่มีลักษณะงานซ้ำหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน

บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข

บุคลากรส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ประกอบกับฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังจัดทำคู่มือคุณภาพไม่แล้วเสร็จ ทำให้บุคลากรไม่ทราบนโยบายและแนวทางปฏิบัติตามองค์ประกอบคุณภาพ และดัชนีชี้วัดในภาพรวม

ควรชี้แจงหรือประกาศนโยบายคุณภาพ องค์ประกอบคุณภาพ ให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งให้บุคลากรมีส่วนในการจัดทำคู่มือคุณภาพ และกำหนดดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ในภาระงานที่รับผิดชอบร่วมกัน

จุดแข็ง

บุคลากรส่วนใหญ่มีความตระหนัก มีความพยายามที่ปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารสนับสนุนองค์ประกอบที่ 9

เลขที่เอกสาร	ชื่อเอกสาร
9.1	นโยบายคุณภาพฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ
9.2	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุณภาพ
9.3	คู่มือประกันคุณภาพของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ
9.4	รายงานผลการตรวจเยี่ยมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ วันที่ 17 ตุลาคม 2544

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
4. การวิจัย						
(1) มีแผนดำเนินงานด้านการวิจัยสถาบันที่สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และแผนงานห้องสมุด			✓			
(2) ปฏิบัติให้บรรลุตามแผน				✓		
(3) ประเมินผลการดำเนินงานด้านการวิจัยสถาบัน			✓			
(4) นำผลการประเมินมาปฏิบัติและพัฒนา				✓		
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิจัย			✓			
รวม	-	-	1.8	1.6	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.4
สรุปผลการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 4						3.4

องค์ประกอบที่ 5 บริการวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
5. บริการวิชาการแก่สังคม						
(1) มีนโยบายในการให้บริการวิชาการแก่สังคม				✓		
(2) ปฏิบัติตามนโยบาย				✓		
(3) ประเมินการให้บริการวิชาการแก่สังคม			✓			
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงให้บริการวิชาการ แก่สังคม		✓				
(5) ผู้ให้บริการวิชาการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ประเมินการให้บริการวิชาการแก่สังคม				✓		
รวม	-	0.4	0.6	2.4	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.3
สรุปผลการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 5						3.3

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
7.1 โครงสร้างและการดำเนินงานบริหาร						
(1) มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารตามภารกิจ				✓		
(2) มีการบริหารงานตามโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารที่กำหนด		✓				
(3) มีการประชุมเพื่อประเมินผลและติดตามงาน				✓		
(4) นำผลการประชุมมาปรับปรุงแก้ไข				✓		
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการบริหาร				✓		
รวม	-	0.4	-	3.2	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.6
7.2 ผู้บริหาร						
(1) มีระบบการสรรหาผู้บริหารที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติ และภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับพันธกิจและภารกิจ			✓			
(2) ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจและภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ				✓		
(3) ประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามกรอบพันธกิจและภารกิจ	--- ยังไม่ถึงเวลาดำเนินการ ---					
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการปฏิบัติงาน	--- ยังไม่ถึงเวลาดำเนินการ ---					
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการสรรหาและประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหาร			✓			
รวม	-	-	1.2	0.8	-	รวมคะแนนทุกดัชนี (5/3) 2=3.3

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
7.3 บุคลากร						
(1) มีการสรรหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติที่ สอดคล้องกับตำแหน่ง พันธกิจและภารกิจ				✓		
(2) ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจและภารกิจอย่างมี ประสิทธิภาพ				✓		
(3) ประเมินบุคลากรและพิจารณาความดีความชอบ อย่างเป็นระบบ เปิดเผยและสอดคล้องกับภารกิจ ของตำแหน่ง			✓			
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาบุคลากรและพัฒนา การปฏิบัติงาน		✓				
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและ ผู้ร่วมงาน		✓				
รวม	-	0.8	0.6	1.6	-	คะแนนรวมทุกดัชนี 3.0
7.4 การพัฒนาบุคลากร						
(1) มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์				✓		
(2) ปฏิบัติตามแผน		✓				
(3) ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรทุกโครงการโดย ภาพรวมทุกปี			✓			
(4) นำผลประเมินมาพัฒนาบุคลากร			✓			
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเอง				✓		
รวม	-	0.4	1.2	1.6	-	คะแนนรวมทุกดัชนี 3.2

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
7.5 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ						
(1) มีแผนงานด้านระบบข้อมูลและสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับการบริหารของมหาวิทยาลัย			✓			
(2) จัดระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับการบริหารจัดการ				✓		
(3) ประเมินระบบข้อมูลและสารสนเทศตามรอบ ที่กำหนด		✓				
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ				✓		
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการใช้และประเมินระบบ ข้อมูลและสารสนเทศ		✓				
รวม	-	0.8	0.6	1.6	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.0
7.6 กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ						
(1) มีแผนการดำเนินกิจกรรม 5 ส			✓			
(2) ปฏิบัติตามแผน			✓			
(3) ประเมินกิจกรรม 5 ส			✓			
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาการจัดกิจกรรม 5 ส			✓			
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5ส			✓			
รวม	-	-	3.0	-	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.0
7.7 ความปลอดภัย						
(1) มีแผนงานด้านระบบความปลอดภัยครอบคลุม ทั้งภายในและภายนอกอาคาร			✓			
(2) ปฏิบัติตามแผน			✓			
(3) ประเมินความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร		✓				
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาระบบความปลอดภัย ทั้งภายในและภายนอกอาคาร		✓				
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการให้มีความปลอดภัย		✓				
รวม	-	1.2	1.2	-	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 2.4

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
7.8 งานธุรการ						
7.8.1 สารบรรณ						
(1) มีคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณ					✓	
(2) ปฏิบัติตามคู่มือ				✓		
(3) มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	✓					
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน	✓					
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินการปฏิบัติงาน	✓					
รวม	1.2	-	-	0.8	1.0	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.0
7.8.2 งานพัสดุและครุภัณฑ์						
(1) มีแผนในการจัดหาพัสดุและครุภัณฑ์			✓			
(2) ปฏิบัติตามแผน			✓			
(3) ประเมินผลการจัดหาพัสดุและครุภัณฑ์		✓				
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน		✓				
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการรับรู้ เสนอแนะ ประเมินผลการจัดหาพัสดุและครุภัณฑ์			✓			
รวม	-	0.8	1.8	-	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 2.6
สรุปการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 7						
						3.0

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
8. การเงินและงบประมาณ						
(1) กำหนดกรอบวงเงินงบประมาณและ/หรือสัดส่วน งบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ				✓		
(2) จัดหาและจัดสรรงบประมาณตามพันธกิจและภารกิจ				✓		
(3) มีระบบบัญชีงบประมาณที่ตรวจสอบได้และมีการ ประเมินระบบการเงินและงบประมาณทุกปี			✓			
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาระบบการเงินและ งบประมาณ		✓				
(5) ให้อนุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้ เสนอแนะ ประเมินผล ระบบการเงินและงบประมาณ		✓				
รวม	-	0.8	0.6	1.6	-	รวมคะแนนทุกดัชนี 3.0
สรุปการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 8						3.0

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน					คะแนนเฉลี่ยของ องค์ประกอบ
	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
(1) มีนโยบายคุณภาพ แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ องค์ประกอบ ดัชนีคุณภาพ และเกณฑ์การประเมิน คุณภาพ คู่มือประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ				✓		
(2) พัฒนาระบบการทำงานเพื่อนำไปสู่การประกัน คุณภาพ		✓				
(3) ประเมินคุณภาพภายในตามรอบที่กำหนด	---ยังไม่ได้เวลาดำเนินการ---					
(4) นำผลการประเมินการประกันคุณภาพภายในมา พัฒนาระบบ	---ยังไม่ได้เวลาดำเนินการ---					
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน			✓			
รวม	-	0.4	0.6	0.8	-	รวมคะแนนทุกดัชนี (5/3) 1.8=3
สรุปการประเมินตนเองสำหรับองค์ประกอบที่ 9						3.0
สรุปผลการประเมินตนเองทุกองค์ประกอบ						3.2

ผลการประเมินตนเองทุกองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่	ผลการประเมินตามเกณฑ์	แปลผล
1	3.7	รับรองระดับดี
2.7	3.28	รับรองระดับดี
4	3.4	รับรองระดับดี
5	3.3	รับรองระดับดี
7	3.0	รับรองแต่ต้องปรับปรุง
8	3.0	รับรองแต่ต้องปรับปรุง
9	3.0	รับรองแต่ต้องปรับปรุง
รวมทุกองค์ประกอบ	3.2 3.9	รับรองระดับดี