

# การประกันคุณภาพกับห้องสมุดอุดมศึกษา

สุวิมล ธนะผลเลิศ \*

การเกิดวิกฤตการณ์สภาวะเศรษฐกิจทั่วโลก นำไปสู่โอกาสการปรับเปลี่ยนไม่เฉพาะแต่ในวงการศึกษาเท่านั้น วงการศึกษาซึ่งถือเป็นหลักพื้นฐานอย่างสำคัญที่จะต้องมีการปฏิรูปการศึกษา เป็นที่น่ายินดีที่ประเทศไทยนักวิชาการ นักคิด นักการศึกษา ได้ช่วยกันระดมความคิด และเสนอพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศใช้เป็นกฎหมายการศึกษา เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2542

การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของนิตยสารต่างประเทศฉบับหนึ่ง ส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องลุกขึ้นตอบคำถามของสังคมว่าเรามีมาตรฐานมีคุณภาพหรือไม่ และเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะอยู่ในเกณฑ์ ข้อที่ 2 การเรียนการสอน และข้อย่อยที่ 2.6 คือ ปัจจัยเกื้อหนุน

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นคณะหนึ่งที่ได้เข้าร่วมโครงการศึกษาและพัฒนาระบบประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ประกอบด้วย

1. ปรัชญา / ปณิธาน วัตถุประสงค์ แผนดำเนินการ นโยบายคุณภาพ
2. การเรียนการสอน
3. กิจกรรมพัฒนานิสิต
4. การวิจัย
5. การบริการวิชาการแก่สังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. การบริหารจัดการ

\* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8. การเงินและงบประมาณ
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

## 1. ความหมายการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ในองค์กรหรือหน่วยงาน มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดองค์ประกอบและดัชนี บ่งชี้คุณภาพ มีการสร้างระบบและกลไกประกันคุณภาพ การตรวจสอบและประเมิน คุณภาพ และการนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ

## 2. ระบบประกันคุณภาพที่สำคัญ

ระบบประกันคุณภาพมีหลายระบบ ได้แก่ Accreditation, Benchmarking, CIPP / IPO / IPOO, 5ส, ISO, KAIZEN, QA, QCC, TQA / TQC / TQM, Quality Awards / NQA (Deming Prize, Malcolm Baldrige)

## 3. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่น่าสนใจ

### 3.1 ระบบ ISO 9000

เป็นระบบมาตรฐานด้านคุณภาพที่ยอมรับกันทั่วโลก มีการบริหารเชิงปฏิบัติที่ดี ให้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ อีกทั้งมีรูปแบบมาตรฐานซึ่งกล่าวถึง ระบบการบริหารงานด้านคุณภาพ ประกอบด้วย

ISO 9001 - การออกแบบ การผลิต การทดสอบ การตรวจสอบ การให้บริการ

ISO 9002 - การผลิต การทดสอบ การตรวจสอบ การให้บริการ

ISO 9003 - การทดสอบ การตรวจสอบ

ISO 9004 - ความจำเป็นพื้นฐาน แนวทาง

การนำองค์กรไปสู่มาตรฐาน ISO 9000 มีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดนโยบายคุณภาพ
2. การเตรียมการ ต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน มีการจัดทำ เอกสารแสดงกิจกรรมในทุกกระบวนการที่สำคัญ
3. เครื่องมือ มีการอบรม สัมมนา ประชุม
4. การตรวจติดตามภายใน
5. การตรวจติดตามภายนอก

6. การจดทะเบียนรับรองตามระบบ ISO 9000

3.2 ระบบ TQM (Total Quality Management)

เป็นระบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม มุ่งพัฒนาตามความต้องการของลูกค้า (Customer) หลักการบริหารเน้นที่การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร การฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม การใช้ข้อมูลสถิติ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การกำหนดเป้าหมาย และการตระหนักว่าการไร้ประสิทธิภาพเกิดจากระบบไม่ใช่ตัวบุคคล

3.3 ระบบ Malcom Baldrige

ระบบ Malcom Baldrige National Quality Award เป็นระบบการตรวจสอบคุณภาพองค์กรและให้รางวัล หรือการรับรองคุณภาพแก่องค์กรธุรกิจของสหรัฐ ต่อมา มีการนำหลักเกณฑ์การกำหนดหัวข้อคุณภาพ 7 ด้าน เช่น ภาวะผู้นำ สารสนเทศ แผนยุทธศาสตร์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหาร กระบวนการ และเกณฑ์การให้คะแนนมาใช้ในองค์กรด้านต่าง ๆ

4. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพห้องสมุด

4.1 ดัชนีด้านการบริหาร

สถานภาพห้องสมุดเป็นหน่วยงานอิสระหรือเทียบเท่าคณะ ฯ

- มีแผนพัฒนาห้องสมุดทั้งระยะสั้น ปานกลาง ยาว
- มีงบประมาณดำเนินงานห้องสมุดเหมาะสม
- ใช้ระบบอัตโนมัติและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้บริหารมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์ / สารนิเทศศาสตร์
- มีจำนวนและสัดส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ ระดับเจ้าหน้าที่

พอเหมาะ

4.2 ดัชนีด้านทรัพยากรห้องสมุด

- มีสัดส่วนหนังสือต่อนักศึกษา อาจารย์อย่างเหมาะสม
- มีสัดส่วนหนังสือ วารสารต่อ 1 สาขาวิชาอย่างเหมาะสม
- มีฐานข้อมูล CD-ROM ฐานข้อมูลออนไลน์ เชิงพาณิชย์ บริการเพียงพอ
- มีสัดส่วนคอมพิวเตอร์และบริการ Internet ต่อผู้ใช้ที่เหมาะสม
- มีจำนวน User License ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเพียงพอ



#### 4.3 ดัชนีด้านอาคารสถานที่

- มีอาคารเป็นเอกเทศมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ

#### 4.4 ดัชนีด้านการบริการ

- มีเวลาบริการทั้งเวลาราชการ / นอกเวลา แก่ผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ
- มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เพื่อการบริการ

#### 4.5 ดัชนีด้านคุณภาพ

- มีการประเมินคุณภาพของทรัพยากรห้องสมุดการบริการ
- มีคู่มือมาตรฐานของการปฏิบัติงานทุกงาน

### 5. ประโยชน์ที่ได้รับการประกันคุณภาพ

#### 1. ต่อองค์กร

มีการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

#### 2. ต่อผู้บริหาร

มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ลดความจำเป็นในการบริหารงานที่ซ้ำซ้อน

#### 3. ต่อบุคลากร

มีวิธีและกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ได้รับการอบรมและมีเครื่องมือในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

#### 4. ผู้ให้บริการ

มีความเชื่อถือในคุณภาพได้รับความพึงพอใจ

### บทสรุป

ระบบงานที่มีคุณภาพ บุคลากร คือ กลไกที่สำคัญที่จะนำมาซึ่งการรักษาระบบที่มีคุณภาพให้ยั่งยืน บุคลากรผู้ทำงานให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พึงตระหนักถึง

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1. การให้บริการที่ดีที่สุด  | 7. แสวงหาแนวความคิดใหม่ ๆ |
| 2. ทำงานอย่างมีเป้าหมาย     | 8. อ่านมาก                |
| 3. ทำงานให้เสร็จตามกำหนด    | 9. เป็นนักทดลอง           |
| 4. มีความรับผิดชอบเต็มที่   | 10. สร้างความไว้วางใจ     |
| 5. เปิดใจกว้าง              | 11. รู้จักทำงานเป็นทีม    |
| 6. เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น | 12. ใฝ่รู้ใฝ่เรียน        |

## บรรณานุกรม

- ความเข้าใจและวิธีการปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน ISO 9000. กรุงเทพฯ : โรแบร์แอนด์แอสโซซิเอตส์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2539.
- นงลักษณ์ พหลเวชญ์. ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ : การอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คู่มือการพัฒนากระบวนการสู่มาตรฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ, 2541.
- ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา : รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เมื่อวันที่ 2-4 ธันวาคม 2541 ณ โรงแรมโลตัส ปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541. (เอกสารประกอบสัมมนา).
- Ellis, Debbie and Norton, Bob. Implementary BS EN ISO 9000 in Linbraries. London : Aslib, 1996.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย