

มาตรฐานคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ดร.สุวิมล ณะผลเลิศ

สถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นสถานการศึกษาทางวิชาการขั้นสูงของประเทศ โดยมีพันธกิจในการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อจะได้ใช้ผลแห่งความก้าวหน้าทางวิชาการนั้น กระทำภารกิจทางด้านการสอนการผลิตบัณฑิตและบริการทางวิชาการแก่สังคมในลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างดีและมีคุณภาพ เพื่อการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้เป็นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต อันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ควรเน้นการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมและภูมิปัญญาไทย อันเป็นการยกระดับวัฒนธรรมการเรียนรู้ของบุคคลให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งสะสมภูมิปัญญาของมนุษยชาติและมาตั้งแต่สมัยโบราณ ประเทศที่มีความเจริญรุ่งเรืองทางอารยธรรมและวัฒนธรรม จะมีเอกสาร ตำรา ในหลากหลายรูปแบบเป็นไปตามวิวัฒนาการและความเจริญ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีการปรับตัวและมีพัฒนาการไปตามวิทยาการและเทคโนโลยี จากกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การสื่อสารด้านความรู้และสารสนเทศแพร่กระจายทั่วถึงกันทั่วโลก เป็นไปได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว นำไปสู่สังคมสารสนเทศมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ส่งผลให้การเข้าถึงข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพสูง ขยายอาณาจักรของความรู้อย่างไม่จำกัดรูปแบบและเวลา ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ขณะเดียวกันข้อจำกัดด้านงบประมาณ ที่รัฐจัดสรรให้สถาบันอุดมศึกษาน้อยลง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก็ย่อมได้รับผลกระทบไปด้วย ในขณะที่หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุดต้องมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีความเท่าทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์จะต้องพัฒนาห้องสมุดของตนเองอย่างไรเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้แหล่งบริการองค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่สามารถตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตอุดมคติและสังคมให้ความเชื่อมั่นในวิชาความรู้ความสามารถจึงได้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพเพื่อให้มีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ อย่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จออกไปประกอบการทำงานให้สังคมและประเทศชาติได้อย่างมีคุณภาพ

เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 26 เรื่องรวมพลังสู่ความเป็นเลิศ : ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษใหม่ระหว่างวันที่ 19-21 พฤศจิกายน 2551 ณ อาคารอาทิตย์ อุไรรัตน์ มหาวิทยาลัยรังสิต

หลักการอุดมศึกษา

การอุดมศึกษา เป็นการศึกษาที่จัดให้แก่คนวัยที่กำลังจะเป็นผู้ใหญ่ หรือเป็นผู้ใหญ่แล้ว ซึ่งเป็นการศึกษาหลังการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีหลักการอุดมศึกษา ดังนี้

ความเป็นเลิศทางวิชาการ(Academic Excellence)เป็นความหลากหลายทางวิชาการของแนวคิดและวิธีการในการศึกษาค้นคว้าวิชาการและถ่ายทอดความรู้ ความคิดอย่างใคร่ครวญที่ตระหนักในองค์รวมของชีวิต สังคม และวัฒนธรรม ในเชิงความรู้ของไทย เพื่อความเป็นผู้นำทางวิชาการที่มีการวิจัยอย่างลุ่มลึกให้ได้ความสมบูรณ์ที่สุด เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีรากฐานของความเป็นจริง ความถูกต้องตามหลักวิชา และจิตสำนึกต่อสังคมโดยรวม

เสรีภาพทางวิชาการ(Academic Freedom) สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการศึกษาอบรม การเรียนการสอน การวิจัย และการเผยแพร่ความรู้ ความคิด ที่เป็นประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติ โดยมีความเป็นผู้นำทางวิชาการและชื่อเสียงของอาจารย์เป็นสำคัญ

ความเป็นอิสระในการบริหาร(Academic Autonomy)สถาบันอุดมศึกษา ต้องมีอิสระในการบริหารจัดการ และการปกครองตนเองอย่างสมบูรณ์

ความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา (สุวิมล ธนะผลเลิศ, 2547) ประกอบไปด้วย

ความเป็นผู้นำทางวิชาการและชื่อเสียงของอาจารย์ ต้องตั้งอยู่บนฐานของความเป็นจริง ความถูกต้องตามหลักวิชาและจิตสำนึกต่อสังคมโดยรวม การศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างลุ่มลึกให้ได้ความสมบูรณ์ที่สุด เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในศาสตร์นั้นๆ ด้วยการคิดอย่างใคร่ครวญ ตระหนักในองค์รวมของชีวิต สังคม และวัฒนธรรม ในเชิงความรู้ของไทยเป็นสำคัญ ความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย

- ความเป็นผู้นำทางวิชาการ

ความเป็นผู้นำทางวิชาการ ภารกิจสถาบันอุดมศึกษาในการสร้างวิชาความรู้ สร้างหลักสูตร การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากการสร้าง การรับและการถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาบุคลากรและสังคม

- การวิจัยเป็นภารกิจหลัก

การวิจัยเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาอุดมศึกษาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ด้วยการค้นพบองค์ความรู้ใหม่ๆ และพัฒนาองค์ความรู้เดิมให้ก้าวทันกระแสความเปลี่ยนแปลง หรือการประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของสังคม ซึ่งการศึกษาค้นคว้าวิจัยแบบดั้งเดิมในศาสตร์สาขาเดียว เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์ที่สุด เป็นการสร้างความรู้ใหม่ๆ ในสาขาวิชานั้น อันนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

- จุดมุ่งหมายหลักของมหาวิทยาลัยชัดเจน

จุดมุ่งหมายหลักของมหาวิทยาลัยควรชัดเจนและสามารถปรับเปลี่ยนไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยตั้งอยู่บนฐานของความเป็นจริง ความถูกต้องตามหลักวิชาและจิตสำนึกต่อสังคมโดยรวม

- องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย

การสร้างทุนทางปัญญาของประเทศเป็นการบริหารจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เชื่อมโยงกัน ด้วยการใช้เทคโนโลยีแล้วต้องเป็นความรู้ นำสู่การสร้าง เทคโนโลยีของตนเองได้ด้วย ทั้งนี้ชาวมหาวิทยาลัยต้องมีโยนิโสมนสิการ คือ การคิดอย่างใคร่ครวญที่ ตระหนักในองค์รวมของชีวิต สังคม และวัฒนธรรม ในเชิงความรู้ของไทย

เอกลักษณ์สถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษา เป็นสถานการศึกษาขั้นสูงที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ เน้นการวิจัย Barnett,1990 ได้กล่าวถึงลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา 12 ประการ ได้แก่

- 1 มีการค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริง
- 2 มีการวิจัย
- 3 มีการรวบรวมศิลปะวิทยาการ
- 4 มีการดำเนินงานอย่างอิสระ
- 5 มีความเป็นอิสระทางวิชาการ
- 6 มีความเป็นกลาง
- 7 เป็นแหล่งของความมีเหตุผล
- 8 เป็นที่สำหรับพัฒนาความสามารถของนิสิตนักศึกษา
- 9 เป็นแหล่งพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองแก่นิสิตนักศึกษา
- 10 เป็นแหล่งสร้างคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษา
- 11 เป็นแหล่งชี้นำและวิพากษ์วิจารณ์สังคม
- 12 เป็นแหล่งบริการสังคมและทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม

แผนอุดมศึกษาระยะยาว

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนดพันธกิจ 4 ด้านคือ พัฒนาคณะ สร้างเศรษฐกิจ สร้างความมั่นคงทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และพัฒนาธรรมาภิบาลในระบบบริหารจัดการประเทศ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพคน พัฒนาชุมชนและแก้ปัญหาความยากจน ปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน รักษาฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และพัฒนาระบบธรรมาภิบาลทั้งของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งเป้าหมายระดับประเทศในช่วง 5 ปี(พ.ศ. 2550-2554) อย่างไรก็ตาม อุดมศึกษาจะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงคือ การพัฒนาคณะ พัฒนาความรู้ จึงได้มีการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2533-2547) โดยวางหลักพื้นฐาน 4 ประการคือ

- (1) การศึกษาเพื่อการพัฒนาโอกาสและเสมอภาค

- (2) การกิจเพื่อประสิทธิภาพของอุดมศึกษา
- (3) การกิจเพื่อคุณภาพและความเป็นเลิศของอุดมศึกษา
- (4) ความเป็นสากลของอุดมศึกษา

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการพัฒนาอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(ส.ก.อ) จึงได้จัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่2 (พ.ศ. 2551-2565) โดยมีเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ.2565 คือการยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในโลกราวีทัศน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทยโดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การเงิน การกำกับมาตรฐานและเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลายและเอกภาพเชิงระบบ

การศึกษาของไทยทุกระดับประสบปัญหาเรื่องคุณภาพ ซึ่งการแก้ปัญหาคุณภาพอุดมศึกษาในปัจจุบัน ต้องใช้กลไกมาตรฐานและการจัดสรรทรัพยากร มีการปิดหน่วยงานที่มีคุณภาพการศึกษาต่ำ สร้างระบบอุดมศึกษาที่แบ่งงานกันทำ วางตำแหน่งของแต่ละสถาบันให้เหมาะสม(Positioning) โดยแบ่งอุดมศึกษา เป็น 4 กลุ่ม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551) ได้แก่

1. กลุ่มวิทยาลัยชุมชน
2. กลุ่มมหาวิทยาลัยสี่ปีและมหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์
3. กลุ่มมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย เฉพาะทาง
4. กลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา

มาตรฐานการศึกษาของชาติ

มาตรฐานการศึกษาของชาติได้ประกาศ เมื่อ 26 ตุลาคม พ.ศ.2547 ถือได้ว่าเป็นการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของชาติเป็นครั้งแรกของประเทศไทย ที่ได้กำหนดคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม และกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยมีอุดมการณ์สำคัญของการจัดการศึกษา คือการจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิตและการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนด มาตรฐานและตัวบ่งชี้ไว้ 3 มาตรฐาน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา,2548) ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก: คนไทย เป็นคนเก่ง คนดีและมีความสุข

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา: จัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญและการบริหาร โดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งความรู้: การสร้างวิธีการเรียนรู้และแหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง การประกาศมาตรฐานการศึกษาของชาติทำให้มีความชัดเจนในแนวทางการจัดการศึกษาที่ทุกฝ่ายควรใช้เป็นกรอบการดำเนินการจัดการศึกษา

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัย(ปัจจุบันคือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ได้ประกาศใช้ มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ.2544 เพื่อมุ่งหวังให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมาตรฐานนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นการตอบสนองต่อการศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้กำหนดมาตรฐานในเรื่องต่อไปนี้

1. โครงสร้างและการบริหาร
2. งบประมาณและการเงิน
3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
4. ทรัพยากรสารสนเทศ
5. อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์
6. การบริการ
7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี ได้ประกาศ มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่2) พ.ศ.2545 เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม และเพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต อีกทั้งเป็นแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากล จึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุด 9 หมวด ได้แก่

- หมวด 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์
- หมวด 2 การบริหาร
- หมวด 3 งบประมาณ
- หมวด 4 บุคลากร
- หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ

หมวด 6 อาคารสถานที่และครุภัณฑ์

หมวด 7 การบริการ

หมวด 8 เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

หมวด 9 การประเมินคุณภาพห้องสมุด

มาตรฐานคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานคุณภาพ(Quality Standards) เป็นการกำหนดระดับของผลงานที่องค์กรต้องการ เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการทำงานและตรวจสอบคุณภาพของผลงานและบริการ ทำให้ผลผลิตของห้องสมุดมีคุณภาพตามที่ต้องการ มาตรฐานด้านคุณภาพจะช่วยให้การป้องกันการดำเนินการผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน การวัดมาตรฐานด้านคุณภาพจะสามารถวัดได้จากหลายวิธีการ และมีเทคนิคต่างๆเข้ามาช่วยในการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ เช่น ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และ ระบบการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร(Total Quality Management) มาตรฐานด้านคุณภาพจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้รับความพอใจกับบริการที่จัดให้อย่างมีคุณภาพ

การกำหนดคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะปรากฏในประกาศมาตรฐานห้องสมุดบางส่วนแล้ว ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค(PULINET) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มาตั้งแต่พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบัน โดยกำหนดองค์ประกอบ 6 ด้าน(พฐา สุวรรณรัตน์,2550) ดังนี้

1. ด้านการบริการห้องสมุด (4 องค์ประกอบย่อย และ 13 ตัวบ่งชี้) ได้แก่

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 งบประมาณในการจัดซื้อต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลา(บาท: คน)

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

1.2 เวลาเฉลี่ยที่ดำเนินการ(วัน:รายการ)

1.3 ศักยภาพที่ห้องสมุดพัฒนา

การบริการสารสนเทศ

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.5 ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับแก้ไข

1.6 ปริมาณการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ

1.7 ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดซื้อ

1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว(One Stop Service)

1.9 จำนวนบริการเชิงรุก(Proactive Service)

1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์(E-Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า(บาท: คน)

การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ

- 1.12 ร้อยละของผู้ให้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (3 ตัวบ่งชี้) ได้แก่

- 2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ
- 2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน(เครื่อง: คน)
- 2.3 จำนวนจุดบริการระบบเครือข่ายภายในห้องสมุด (จุด)

3. ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (1 ตัวบ่งชี้) ได้แก่

- 3.1 มุ่งการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

4. ด้านการบริหารจัดการ (11 องค์ประกอบย่อย และ 14 ตัวบ่งชี้) ได้แก่

แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

- 4.1 การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)
- 4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

งบประมาณ

- 4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

การพัฒนาบุคลากร

- 4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- 4.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต่องบดำเนินการของห้องสมุด

การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

- 4.6 การจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้(ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)
- 4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

การลดขั้นตอนการทำงาน

- 4.8 การดำเนินการเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

การจัดการความรู้

- 4.9 การพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

- 4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

การประชาสัมพันธ์

- 4.11 จำนวนช่องทางประชาสัมพันธ์ (ให้คะแนนตามจำนวนประเภท)

การวิจัย

4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร

การประกันคุณภาพ

4.13 ระบบและกลไกประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

4.14 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (ให้คะแนนตามการประเมิน)

5. ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

5.1 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

6. ด้านการบริการวิชาการ

6.1 จำนวนกิจกรรม/ โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ ชุมชน

6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนภูมิภาค ซึ่งได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องและชัดเจนขึ้น ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่ง อาจมีการพัฒนา ทบทวน แก้ไขปรับปรุง ตัดทอนเพิ่มเติมเต็มคุณภาพได้อีกตามความเหมาะสม ต่อไป

การทำงานอย่างมีคุณภาพ

การพัฒนากระบวนการ เป็นเรื่องของทุกคนในองค์กรที่ต้องตระหนักในความสำคัญและจำเป็น เพื่อร่วมมือ ร่วมใจ เร่งคิด เร่งทำ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ด้วยความมุ่งมั่นสู่เส้นทางคุณภาพขององค์กร

การทำงานอย่างมีคุณภาพ จึงถือเป็นเรื่องใกล้ตัวที่สุด เพราะการจะทำให้เกิดคุณภาพได้ต้องเริ่มจากตัวเราเองก่อน ที่จะต้องมีความตระหนักรู้และให้ความสำคัญมากๆ โดยธรรมชาติคนทุกคนต่างปรารถนาสิ่งที่ดีมีคุณภาพ เช่นเดียวกับงานที่ทำที่รับผิดชอบ ต้องมั่นทบทวนเสมอว่ามีคุณภาพแล้วหรือยัง ในองค์กรใหญ่ๆ ที่มีคนทำงานจำนวนมากๆ ก็ยิ่งจำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรจึงจะคงอยู่ได้ และจะคงอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั้นต้องมีระบบการทำงานและคนทำงานที่มีคุณภาพ

ดังนั้น การทำงานอย่างมีคุณภาพ โดยหลักการพื้นฐานในการบริหารงาน เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมาย ในการปรับปรุงสมรรถนะโดยรวมขององค์กรจะประกอบด้วย

1. องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Organization) ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่มุ่งมั่นและทุ่มเท เสียสละ จริงจัง
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) เต็มเวลา เต็มใจ
4. การบริหารกระบวนการ (Process Approach) เป็นระบบ

5. การบริหารเชิงระบบ (System Approach to Management) มีขั้นตอนชัดเจน
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) มีความสม่ำเสมอ
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (Factual Approach to Decision Making) มีข้อมูลรองรับ
อย่างเป็นระบบ
8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplies Relationship)
บนฐานความพึงพอใจและคุณภาพ
9. มีมาตรฐานภาระงานแต่ละบุคคลที่ชัดเจน (Job Assignment) ปฏิบัติได้จริงและต่อเนื่อง
การบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงาน
และผู้รับบริการที่มีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และความพึงพอใจ

ระบบบริหารคุณภาพ

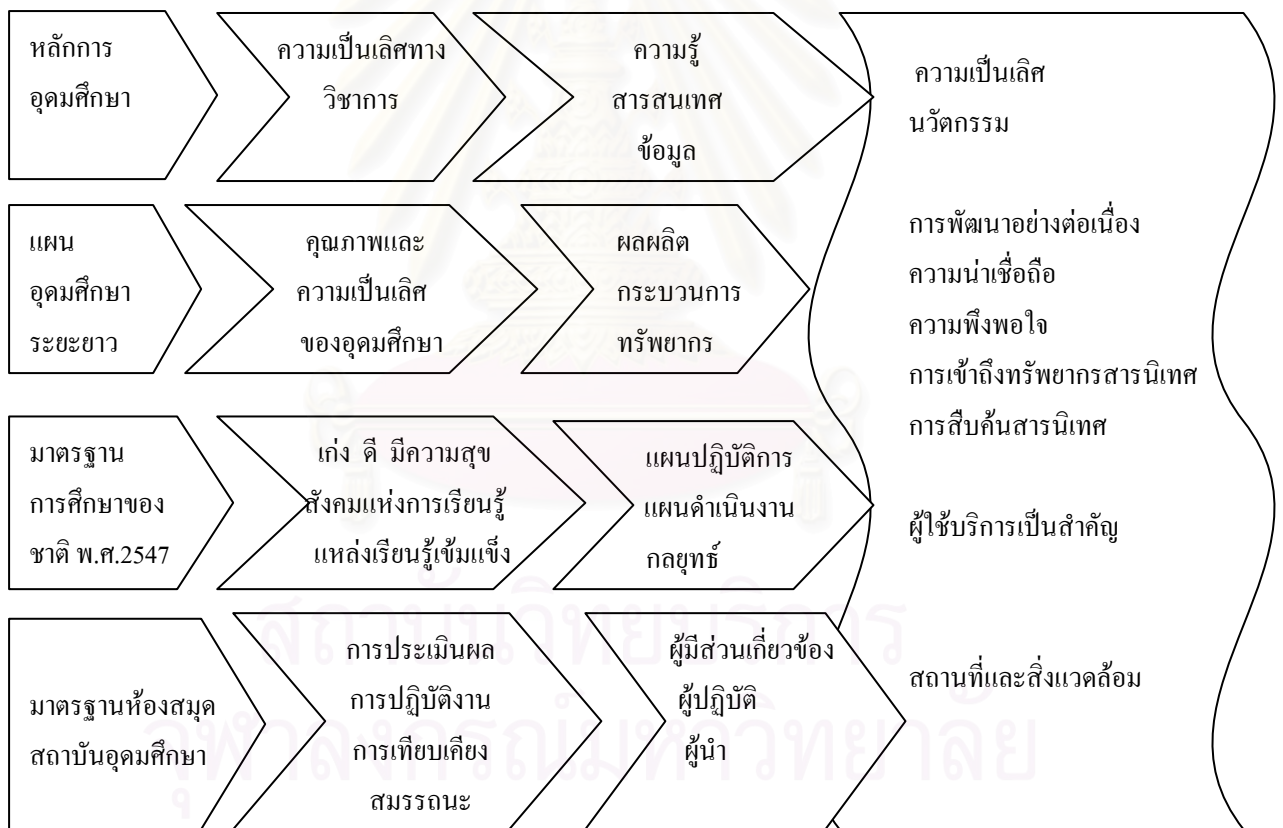
ในยุคสารสนเทศ เป็นสังคมไร้พรมแดน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ กระทำได้ง่าย เทคโนโลยีแพร่กระจายครอบคลุมอย่างกว้างขวาง โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ มีการแข่งขันกันสูง เพื่อแย่งชิงความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมและการตลาด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงควรเชื่อมโยง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กับคุณภาพการบริหารจัดการและการบริการ ของห้องสมุด เพื่อให้เกิดผล กับ นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และประชาชน เป็นสำคัญ ดังนั้น ห้องสมุดควรมีอิสระในการบริหารจัดการ ปรับกฎระเบียบและแนวปฏิบัติด้านงบประมาณ ให้เอื้อต่อการบริหารจัดการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องประเมินการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนิสิตนักศึกษา ต้องมีวิธีการรวบรวม เก็บข้อมูล การใช้รูปแบบต่างๆ และการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาซึ่งการปรับปรุง พัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ โครงสร้าง ให้เหมาะกับวัฒนธรรมของการปฏิบัติงาน

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นเครื่องมือของการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะต้องมีกระบวนการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงาน การจัดทำแผนการดำเนินงาน มีการทบทวนสถานะปัจจุบัน การจัดทำผังกระบวนการทำงาน มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ การจัดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะบังเกิดประโยชน์และมีคุณค่าต่อระบบประกันคุณภาพได้ นั้น จะต้องมีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและทันที เพื่อให้ความรู้ที่ได้รับได้มีการนำมาใช้ ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน ผู้จัดการคุณภาพซึ่งเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารก็ต้องมีความเป็นผู้นำ เสียสละ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ ที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งคณะทำงานบุคลากร ต้องร่วมแรงร่วมใจ ทำความเข้าใจและรับระบบมาพัฒนาปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้เกิดคุณภาพ และรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจึงจะเกิดได้

อย่างแท้จริง ให้สามารถถูกฝังอยู่ในเนื้องานและตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน เพราะงานที่มีคุณภาพย่อมก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้รับและผู้ให้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาปัจจุบันและอนาคต ควรมีลักษณะที่เป็นระบบเปิดและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ในการเป็นแหล่งความรู้และอ้างอิงของแผ่นดิน มีระบบบริหารและจัดการที่มีอิสระและมีประสิทธิภาพในการบริหาร มีการแข่งขัน มีดัชนีชี้วัดความมีคุณภาพที่ประกอบด้วย คุณภาพบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวดเร็ว มีการบริการเชิงรุก มีวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีงบประมาณที่คล่องตัว

แผนภาพ ระบบบริหารคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



รายการอ้างอิง

- พฐา สุวรรณรัตน์. 2550. ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพัฒนาโดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค(PULINET) หน้า 71-78. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25 เรื่องมาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ วันที่ 14-16 พฤศจิกายน 2550 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- มาตรฐานการศึกษาของชาติ. 2548. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวีและสุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2546. รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดทำและพัฒนา มาตรฐานการศึกษาชาติ. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สุริทอง ศรีสะอาด. 2544. รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวรรณา ชนพัฒน์. 2550. มาตรฐานตัวชี้วัด: กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด. หน้า 88-104. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25 เรื่อง มาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ วันที่ 14-16 พฤศจิกายน 2550 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุวิมล ชนะผลเลิศ. 2547. วิวัฒนาการของหลักการอุดมศึกษาในสมัยรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ชนะผลเลิศ. 2551. การจัดระบบบริหารคุณภาพ. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่2 (พ.ศ. 2551-2565). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- American Library Association. 2004. **Standards for Libraries in Higher Education.** (Online). Available [http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/\(10/27/2008\)](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/(10/27/2008))
- Barnett, R. 1990. **The Idea of Higher Education.** Buckingham: Open University Press.
- Handbook of Accreditation.** 3rd 2003. Chicago: The Higher Learning Commission, a commission of the North Central Association.