

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : ในมุมมองของบุคลากรห้องสมุด *

สินีนากู สมบูรณ์เอนก **

บทนำ

จากการที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2539 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศนั้น ในส่วนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเช่นกัน ได้สนองตอบนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีประกาศของมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2541 เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดำเนินการในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อมุ่งเน้นมาตรฐานคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความเข้มแข็ง อาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับต่อมา คือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2542 : 2) จึงเป็นผลให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องนำไปปฏิบัติและดำเนินการในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบอย่างจริงจังในเวลาต่อมา

* เรียบเรียงจากรายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย สินีนากู สมบูรณ์เอนก. 2549.

** บรรณารักษ์ชำนาญการระดับ 8 หัวหน้างานศูนย์สนเทศภาคเหนือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีภาระหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยที่สำคัญ โดยเฉพาะในด้านการเรียนการสอน การวิจัย รวมทั้งการบริการวิชาการ แก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เมื่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนโยบายในระดับมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงได้รับนโยบายมาปฏิบัติโดยแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ.2541 หลังจากนั้นได้มีการประชุมและดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ โดยมุ่งให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย โดยอาศัยนโยบาย แนวปฏิบัติ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และระบบประกันคุณภาพ

การศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด 2543 : 1) เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งสำนักหอสมุดได้รับการตรวจสอบและประเมินฯ จำนวน 2 ครั้ง กล่าวคือระหว่างวันที่ 17-18 มีนาคม พ.ศ.2546 ผลการตรวจสอบและประเมินฯ คือ สำนักหอสมุดได้ดำเนินการตามองค์ประกอบคุณภาพครบทั้ง 7 องค์ประกอบ โดยเมื่อพิจารณาระดับการพัฒนาคุณภาพตามองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน คณะกรรมการ ตรวจสอบและประเมินฯ ได้มีมติร่วมกันว่าสำนักหอสมุดได้คะแนนเท่ากับ 75.8 คะแนน และระดับการพัฒนาคุณภาพของสำนักหอสมุดอยู่ในระดับดี (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2546 : 4) ส่วนครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 3-4 มีนาคม พ.ศ.2547 ผลการตรวจสอบและประเมินฯ สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานครบองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 7 องค์ประกอบได้คะแนนเท่ากับ 79.2 คะแนน และระดับการพัฒนาคุณภาพของสำนักหอสมุดอยู่ในระดับดี (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะกรรมการ ตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2547 : 4)

การที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในจากคณะกรรมการอยู่ในระดับดีทั้ง 2 ครั้ง และคะแนนได้เพิ่มขึ้น ตามลำดับนั้น จึงเป็นมูลเหตุสำคัญที่ควรศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในองค์กรว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน นอกจากระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว บุคลากร สำนักหอสมุดนับเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักหอสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารสำนักหอสมุด ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดในการวางแผนและพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ดียิ่งขึ้นสืบไป

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังจะได้เสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ประวัติ

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการและเป็นระบบตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2539 โดยมีคณะกรรมการพิจารณาเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด

หลังจากที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 สำนักหอสมุดได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2541 หลังจากนั้นได้มีการประชุมและดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ โดยมุ่งให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีงานนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานรองรับงานประกันคุณภาพการศึกษา (บานชื่น ทองพันธ์ 2546-2547 : 92)

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยยึดหลักการให้สอดคล้องกับแนวทางของมหาวิทยาลัย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2548 : 8)

1. ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวทางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และทบวงมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ให้มีความพร้อมสำหรับการตรวจสอบคุณภาพ
3. วิเคราะห์ประเมินคุณภาพการดำเนินงานในทุกองค์ประกอบ โดยมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
4. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการพัฒนาสำนักหอสมุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
6. ให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และนำไปสู่ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด และรวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สู่สาธารณชนภายนอกสำนักหอสมุด

7. จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด
8. จัดตั้งหน่วยงานรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด จึงเห็นสมควรให้กำหนดแนวปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดขึ้นเป็นการภายใน เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดมาตรฐานและเงื่อนไขเวลาที่ต้องบรรลุ รวมทั้งกำหนดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและทำให้เกิดการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขึ้น ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพการศึกษภายในหน่วยงาน
2. ดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น
3. จัดระบบข้อมูลที่ทันสมัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เช่น ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ การบริการโสตทัศนอุปกรณ์ บุคลากร วัสดุครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่ เป็นต้น
4. มีการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ
5. มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหน้าที่ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และด้านประสบการณ์ทางการวิจัยอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง
6. สนับสนุนให้บุคลากรผลิตผลงานทางวิชาการ และให้มีการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนางานในวิชาชีพ โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณ และให้มีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
7. สนับสนุนให้มีระบบห้องสมุดและระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสอดคล้องกับการเรียน การสอน การวิจัยตามสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย และมีการติดตามผลการใช้และการบริการอย่างสม่ำเสมอ
8. จัดระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้งานอาคารสถานที่และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการใช้งานงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ
9. จัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดภายในสำนักหอสมุด และห้องสมุดอื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
10. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด
11. มีระบบการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่รับผิดชอบต่องานพัฒนาคุณภาพการศึกษาย่างเหมาะสม

12. จัดทำรายงานเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด เผยแพร่แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

13. มีงานนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานรองรับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยใช้บุคลากรที่มีอยู่เดิม

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยเหตุที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีภารกิจหลักที่จะมุ่งแสวงหา จัดระบบ บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ การสอน การวิจัย และการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชนภาคเหนือ โดยมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ผู้บริหารของสำนักหอสมุดมีปณิธานและความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2. บุคลากรทุกคนของสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเน้นการทำงานเป็นทีม และแบ่งความรับผิดชอบ

3. กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงแก่บุคลากรภายในสำนักหอสมุด และองค์กรภายนอก

4. ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางที่วางไว้ โดยมีการควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐาน มีการบริหารจัดการอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรอันจำกัดที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอันสูงสุด และสามารถพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงยิ่งขึ้น

5. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาการ และวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

6. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล เพื่อวิเคราะห์ถึงความสำเร็จ อุปสรรค ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และนำผลสรุปมาปรับปรุงคุณภาพของระบบ กระบวนการ และผลผลิตอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อพัฒนาระบบห้องสมุดให้สามารถเอื้อต่อการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นกระบวนการและมาตรการของการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการทำงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยอาศัยการประสานงาน ให้คำปรึกษา ให้การสนับสนุนต่าง ๆ คือ

1. มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด

2. มีการมอบหมายให้งานนโยบายและแผนรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษ้อีกงานหนึ่ง
3. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
4. มีการพัฒนาเครื่องมือ และวิธีการควบคุมคุณภาพของสำนักหอสมุด โดยการกำหนดดัชนีวัดคุณภาพและมาตรฐานของหอสมุด
5. มีการนำระบบประกันคุณภาพ CMUQA มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยเน้นการดำเนินงานตามวงจร PDCA ได้แก่
 - 5.1 การวางแผน (Plan) คือ การวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ต้องการปรับปรุง
 - 5.2 การปฏิบัติการ (Do) คือ การปฏิบัติการกับสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างมีขั้นตอน และค่อยเป็นค่อยไป
 - 5.3 การตรวจสอบ (Check) คือ การตรวจสอบผลการเปลี่ยนแปลง
 - 5.4 การปรับปรุง (Act) คือ การปรับปรุงผลที่ได้รับ
6. มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด
7. มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด
8. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
9. มีการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดประจำปี เพื่อการเผยแพร่
10. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) เพื่อรองรับการประเมินผลจากองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย
11. รับข้อมูลการประเมินจากกรรมการองค์กรภายนอก นำมาปรับปรุงพัฒนา เสริมข้อดี และแก้ไขข้อด้อยของสำนักหอสมุด
12. มีการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดประจำปี เพื่อการเผยแพร่

องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา

จากมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งที่ 4/2545 เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2529 ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาของสถาบัน/สำนัก ดังนี้

- องค์ประกอบที่ 1 : วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย กลยุทธ์ และแผน
- องค์ประกอบที่ 2 : การดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
- องค์ประกอบที่ 3 : การบริการวิชาการแก่ชุมชน
- องค์ประกอบที่ 4 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
- องค์ประกอบที่ 5 : การบริหารและจัดการ
- องค์ประกอบที่ 6 : การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 7 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
(มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2548 : 9-12)

มุมมองของบุคลากรห้องสมุด

จากรายงานผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพ.ศ.2549 นั้น พบว่าบุคลากรห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานจริงในห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ/สถาบัน/ศูนย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประจำปีงบประมาณ 2548 จำนวน 177 คน โดยไม่นับรวมผู้ที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ จำนวนบุคลากรดังกล่าวนี้ได้จากการสำรวจเบื้องต้นเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2547 ได้สะท้อนทัศนะหรือมีมุมมองในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไว้อย่างน่าสนใจ ดังจะได้เสนอเป็นลำดับดังนี้

1. การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 แหล่งข้อมูลที่ได้รับและการเข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมา ปรากฏว่าบุคลากรห้องสมุดกลุ่มใหญ่สุดได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด รองลงมาคือหนังสือเวียน และเอกสารเผยแพร่ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นอกจากนี้บุคลากรห้องสมุดโดยส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความรู้หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมาอีกด้วย

ผลจากการศึกษาในประเด็นนี้แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น และการให้ความสำคัญของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการชวนขยายหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งเผยแพร่ให้แก่ผู้สนใจโดยทั่วไป ทั้งในรูปของสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุมสัมมนา และการสนทนาพูดคุยกันในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด และหนังสือเวียน ซึ่งบุคลากรห้องสมุดจะได้รับแจ้งโดยทั่วถึงกัน ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ให้ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมา ข้อค้นพบนี้จึงใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ สุกัญญา เกษศิลป์ และคณะ (2546) ที่พบว่าบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมา เช่น การประชุม การสัมมนาและการอบรม เป็นต้น ทั้งนี้จากการจัดกิจกรรมของคณะวิทยาศาสตร์และภาควิชา และบุคลากรได้รับทราบข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาจากการประชุมสัมมนาของคณะวิทยาศาสตร์ และภาควิชาด้วยเช่นกัน

1.2 ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับจากสำนักหอสมุด จากการศึกษาพบว่าบุคลากรห้องสมุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ประการ คือ สำนักหอสมุดได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสำนัก

หอสมุดได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน

ผลการศึกษาในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นถึงความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดที่ต้องการให้บุคลากรห้องสมุดได้รับรู้ และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ จึงได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอโดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น สารสัมพันธ์ประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ซึ่งจัดทำโดย คณะกรรมการประสานสัมพันธ์ประกันคุณภาพการศึกษา สิ่งพิมพ์ดังกล่าวได้กำหนดออกทุก 2 เดือน และส่งให้กับบุคลากรห้องสมุดทุกคน รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลในโฮมเพจของสำนักหอสมุด ที่ <http://library.cmu.ac.th/> ตลอดจนการจัดประชุม สัมมนาต่าง ๆ จึงทำให้บุคลากรห้องสมุดได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ข้อค้นพบนี้จึงใกล้เคียงกับผลการวิจัยของสุกัญญา เกษศิลป์ และคณะ (2546) ที่พบว่าบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาจากการประชุม สัมมนา ของคณะวิทยาศาสตร์ และภาควิชา อีกทั้งยังดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สนับสนุนให้คณะ ภาควิชา สถาบัน และสำนักเผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการประสานสัมพันธ์คุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงาน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กองบริการการศึกษา 2543 : 5)

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด

2.1 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดที่ผ่านมา ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลากรห้องสมุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดที่ผ่านมารีหนึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญได้ 3 อันดับแรก ดังนี้ การทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สำนักหอสมุด และระบบฐานข้อมูลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อค้นพบนี้ย่อมเป็นประจักษ์พยานแห่งความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคลากรสำนัก หอสมุด ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปข้างหน้า กล่าวคือบุคลากรของสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเน้นการทำงานเป็นทีม และแบ่งความรับผิดชอบ ทั้งนี้โดยการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพให้มีความพร้อมสำหรับการตรวจสอบคุณภาพ ตลอดจนนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการพัฒนาสำนักหอสมุด เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2546 : 7-10) และข้อค้นพบนี้ยังใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ สายฝน บุชา (2547 : 46-47) ที่พบว่าบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 90001 : 2000 มีการทำงานเป็นหมู่คณะหรือทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของบุคลากรคณะ

พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อุมาภักดิ์ พุทธปวน. 2546) ที่ยอมรับว่าการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีระบบ มีเป้าหมาย และติดตามผลได้ รวมทั้งมีการทำงานเป็นทีม

2.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดที่ผ่านมา พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเกือบทั้งหมด ข้อค้นพบนี้หากมองในเชิงบวก ย่อมเป็นสัญญาณที่ดีสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด ในอันที่จะกระตุ้นให้บุคลากรห้องสมุดได้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อการบรรลุเป้าหมายโดยรวมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวคือ เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันจะนำไปสู่การสร้าง ความมั่นใจแก่สังคมว่า ได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กองบริการการศึกษา. 2543 : 7)

2.3 ผลกระทบของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการทำงาน บุคลากรห้องสมุดโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมา มีผลกระทบต่อการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีผลกระทบน้อยกว่าอีก 4 ด้านที่เหลือ คือ ด้านภาระงานประจำ ด้านงานบริการวิชาการ ด้านระบบฐานข้อมูลและการใช้เทคโนโลยี และด้านการจัดเก็บเอกสารเพื่อการอ้างอิง ผลจากการศึกษาในประเด็นนี้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าบุคลากรห้องสมุดเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสิ่งจรรโลงโลก แสดงถึงเอกลักษณ์ของความเป็นคนไทยและชาติไทย ด้วยวัฒนธรรมคือสิ่งที่แสดงถึงวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของผู้คนในสังคมที่ปฏิบัติกันมาเป็นนิรันดร์หรือในชีวิตประจำวัน ฉะนั้นแม้กระแสของการประกันคุณภาพการศึกษาจะมีมาอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ปัจจุบันก็ตามแต่บุคลากรห้องสมุดสามารถนำมาปฏิบัติควบคู่กันไปกับงานประจำและกลมกลืนไปกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จนเป็นงานเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้บุคลากรห้องสมุดมีความคิดเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการทำงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อค้นพบดังกล่าว ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เกษศิลป์ และคณะ (2546) ที่พบว่าบุคลากรโดยส่วนใหญ่ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับผลกระทบปานกลางที่เกิดจากการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เสียงสะท้อนที่มีอาจมองข้าม

จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดในด้านบุคลากรในการดำเนินงาน เวลาในการปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บเอกสาร และการมีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพการศึกษา และอื่น ๆ นั้น พบว่าบุคลากรห้องสมุดได้เสนอแนะความคิดเห็นในประเด็นที่หลากหลาย ซึ่งพอจะสรุปความสำคัญได้ 5 อันดับแรก ดังนี้

1. บุคลากรทุกระดับควรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (27 ราย) เพื่อ
 - ได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ อย่างถูกต้องและชัดเจน
 - มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพฯ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ
 - มีความคิดและทัศนคติว่าการปฏิบัติงานของตนต้องปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ รู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเองได้ปฏิบัติงานนั้น ๆ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ควรมีเวลาในการวางแผนและดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำจะทำให้ไม่รู้สึกว่ามีภาระงานเพิ่มขึ้น (15 ราย)
3. ควรให้เวลาในการดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษามากขึ้น และแจ้งให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ (12 ราย)
4. ควรมีวิธีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องตลอดทั้งปีทั้งในระดับ หน่วย/งาน/ฝ่าย โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือคอมพิวเตอร์ (11 ราย)
5. สำนักหอสมุดควรเร่งดำเนินการให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพฯ เพื่อจะได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกระดับ (10 ราย)

สาระประโยชน์เพื่อนำไปปฏิบัติ

จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดในระยะยาวต่อไป ดังนี้

1. การส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลจากการศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษพบว่าบุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานมิใช่เป็นเรื่องใหม่อีกต่อไป แต่เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติเช่นงานประจำทั่วไป ทั้งนี้ทบวงมหาวิทยาลัย (2544 : 1) หรือสำนักงานการอุดมศึกษาในปัจจุบัน ได้แสดงผลถึงความจำเป็นที่ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ในระยะที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ประกอบกับปัจจุบันมีปัจจัยทั้งภายนอกและภายในหลายประการ ที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายโดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจจากผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญแล้ว ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วย/งาน/ฝ่าย ได้มีความพร้อมในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้นด้วยวิธี ดังนี้

1.1 ประชุมชี้แจงบุคลากรห้องสมุดทุกระดับเพื่อให้ทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ ตลอดจนเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจกับบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ผู้บริหารควรใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสำนักหอสมุดมากยิ่งขึ้น ย่อมเกิดความรับผิดชอบ และมีแรงจูงใจที่จะผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุดทั้งในส่วนของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานทั่วไปได้เข้ารับการฝึกอบรม การประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการศึกษาที่ให้ความรู้ทางทฤษฎีและการปฏิบัติควบคู่กันไปจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อขยายขอบเขตของความรู้ และวิสัยทัศน์ของบุคลากรห้องสมุดให้กว้างขวางและก้าวไกลมากขึ้น ตลอดจนเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญและเห็นถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งเพื่อร่วมกันวางเป้าหมายในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักหอสมุด

1.3 ส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุด โดยเฉพาะคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาได้ไปศึกษา ดูงานหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้หรือพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดให้ดียิ่งขึ้น

2. การเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แม้จะมีงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานรองรับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยใช้บุคลากรที่มีอยู่เดิม (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2546 : 7) ก็ตาม แต่ด้วยสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น กระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ารูปเข้ารอยมากขึ้น ภาระงานที่มีความละเอียด ปลีกย่อย และซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นอัตรากำลังในงานนโยบายและแผนที่มีเพียง 2 อัตรากำลัง จึงไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ควรที่ผู้บริหารสำนักหอสมุดจะได้พิจารณาเพิ่มอัตรากำลังในงานดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด

บทส่งท้าย

ปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในห้องสมุด ฉะนั้นความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ทบวงมหาวิทยาลัย. นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.

กรุงเทพฯ : ทบวง, 2544.

บานชื่น ทองพันชั่ง. พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 10-11 (2546-2547) :
91-100.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กองบริการการศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย, 2543.

_____. คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานผลการตรวจสอบและประเมินระบบ
การประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
วันที่ 17-18 มีนาคม 2546. เชียงใหม่ : โครงการศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

_____. คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานผลการตรวจสอบและประเมินระบบการ
ประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันที่ 3-4
มีนาคม 2547. เชียงใหม่ : โครงการศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2547.

_____. สำนักหอสมุด. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย, 2543.

_____. สำนักหอสมุด. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.
กรุงเทพฯ : สำนักงาน, 2542.

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๙

การประกันคุณภาพการศึกษา
ลีนินาภู สมบูรณ์เอนก

สายฝน บุชา. การติดตามผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 90001 : 2000. วารสารห้องสมุด 48, 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2547) : 38-49.

ลีนินาภู สมบูรณ์เอนก. ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

สุกัญญา เกษศิลป์ และคณะ. การศึกษาผลการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สุภาพ คุณยศยิ่ง และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

อุมารัณท์ พุทธปวน. การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
