



ISSN : 0125 - 2577

# ลาขจันทร

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม) 2544

หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง  
และ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ฉบับประกันคุณภาพการศึกษา

**ชื่อวารสาร :** ลานจันทร์

**ISSN:** 0125-2577

**กำหนดออก :** ราย 6 เดือน

**เจ้าของ :** หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง และ  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

**วัตถุประสงค์:** 1. เพื่อเผยแพร่วิทยาการความรู้และความเคลื่อนไหวในสาขาวิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์  
2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้/ความก้าวหน้าทางวิชาการ  
3. เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์  
สำนักหอสมุดกลาง และภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

**ที่ปรึกษา:** ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี นิลกรณ)

รองผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
(อาจารย์ประเทือง วิรุพพ์เพชร)

หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระเบียบ สุภาวีรี)

หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
(นางกาญจนา สุขนธมณี บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9)

**บรรณาธิการ:** สมปอง มีสิตตะ

**กองบรรณาธิการ:**

กาญจนา	กรรเจียกพงษ์	จันทร์เพ็ญ	กล่อมใจขาว
ผู้สดี	ดอกพรม	ภาณุวัตร	เสถียรวัฒน์ชัย
ยุพดี	จารุทรัพย์	รุ่งทิวา	ชลิบเงิน
เอกอนงค์	ดวงจักร์		

**ปก:** ปัญญา พุพะเนียด

**ติดต่อเป็นสมาชิก:** หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

**โทรศัพท์/โทรสาร :** 034-255092

**e-mail:** snc\_lib@su.ac.th

**web site:** <http://www.snamcn.lib.su.ac.th>

## ถ้อยแถลง

“ลานจันทร์” ฉบับนี้ว่าด้วยการประกันคุณภาพ เป็นเรื่องที่เหมือนนยาขมหม้อใหญ่ สำหรับเรา ๆ ท่าน ๆ แต่เราก็ได้หมอยาชั้นดีคือ อาจารย์อภัย ประกอบผล ที่ได้กรุณามาเป็นวิทยากรให้ที่หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ในคราวการสัมมนาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพ: หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ วันอาทิตย์ที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2545 และได้มอบบทความอันทรงคุณค่าไว้ให้ และทางกองบรรณาธิการเห็นสมควรอย่างยิ่งที่จะเผยแพร่ออกไปในวงกว้างต่อไป

นอกจากนี้ “ลานจันทร์” ยังได้รับความกรุณาจากเพื่อนร่วมวิชาชีพทั้งจากภายนอกและภายในสถาบันช่วยกันคิด ช่วยกันเขียนคนละไม้คนละมือ จากมุมมองที่แต่ละคนต่อการประกันคุณภาพ จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

บรรณาธิการ

## สารบัญ

	หน้า
การประกันคุณภาพ: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ อภัย ประกอบผล	1-3
การกำหนดคุณภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัย สมหมาย ตามประวัติ	4-14
งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สุนทวิทย์ ลิขิตเจริญ	15-17
ดัชนี/ตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สมปอง มีสสิตะ	18-23
ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกันคุณภาพ อภัย ประกอบผล	24-26
วิสัยทัศน์ของห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ กาญจนา กรรเจียกพงษ์	27-32
การประกันคุณภาพ: ความเหมือนบนความแตกต่าง กาญจนา สุคนธมณี	33-35

## การประกันคุณภาพ : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

อภิย์ ประกอบผล \*

### บทนำ

โลกปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพ โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ สิ่งที่จะทำให้มนุษย์เราอยู่รอดได้ในสังคมปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ในทุกๆ ระดับ

สถาบันการศึกษาเป็นแหล่งที่ผลิตคนที่มีความรู้ออกไปรับใช้สังคม การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพเป็นเรื่องจำเป็นที่รัฐจะต้องดำเนินการ โดยจะต้องให้การศึกษามีคุณภาพแก่ประชาชน เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีจิตคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

### พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542

#### หมวด 6

#### มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

**มาตรา 47** ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

**มาตรา 48** ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

**มาตรา 49** ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา

---

\* ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ทฤษฎีคุณภาพ

ในการจัดทำประกันคุณภาพ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีวิธีการทำได้หลายวิธี คือ

1. นำระบบสำเร็จรูปมาใช้ เช่น ISO PSO
2. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพเองตามกรอบ 9 มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย

## ทฤษฎีการบริหารที่นำมาใช้ประกอบระบบการประกันคุณภาพคือ

1. ทฤษฎีระบบ INPUT PROCESS OUTPUT/OUTCOME โดยเน้นผลลัพธ์คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. วงจรเดมมิง (Deming cycle : PDCA : Plan → Do → Check → Act)

## ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา

1. การให้ความรู้ เพื่อสร้างความตระหนักและพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องคุณภาพและการประกันคุณภาพ
2. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและการเขียนคู่มือการประกันคุณภาพตามองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดคุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มและเอกสารประกอบ
3. การลงมือดำเนินการประกันคุณภาพ และจัดเก็บหลักฐานข้อมูลเพื่ออ้างอิงในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
4. การเขียนรายงานผล ได้แก่ การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง Self Study Report (SSR) หรือการรายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report (SAR)
5. การตรวจสอบและประเมินผลโดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
6. การนำผลการตรวจสอบและประเมินผลไปสู่การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา
7. ดำเนินการตั้งแต่ 1-6 อย่างต่อเนื่องตลอดไป ไม่มีที่สิ้นสุด

## เมื่อลงมือปฏิบัติ

1. พยายามศึกษาทำความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพ
2. ปฏิบัติตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ และ Work Procedure/Work Instruction
3. จัดบันทึก เก็บข้อมูล หลักฐานต่าง ๆ ไว้สำหรับการอ้างอิง
4. พัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
5. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน

## เคล็ดลับของระบบการประเมิน

1. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน
2. การดำเนินการตามแผน

3. การจัดทำผลการประเมินผลของการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ โดยการจัดทำแบบประเมิน และลงมือประเมินผลเป็นระยะ
4. การทำผลของการประเมินไปสู่การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา
5. ใช้การประชุมประจำเดือนของงานหรือฝ่ายต่าง ๆ เป็นเครื่องมือ

### กลยุทธ์นำไปสู่ความสำเร็จ

1. ภาวะนำของผู้บริหารซึ่งทั้งเป็นผู้นำ ผู้ส่งเสริม ผู้สนับสนุน
2. การทำงานเป็นทีม
3. การสร้างความรู้และความเข้าใจ
4. การกำหนดตัวผู้รับผิดชอบ การประสานงาน
5. การวางแผนและติดตามที่ดี
6. การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กร

### ผลประโยชน์ที่ได้จากการประกันคุณภาพ

1. ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการ ศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
2. อาจารย์ได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ โปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และเน้นคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่องทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน
3. ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม
4. กรรมการสถานศึกษา ได้ทำงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่ทำประโยชน์และมีส่วนพัฒนาสถานศึกษาและคุณภาพทางการศึกษาให้แก่เยาวชนและชุมชนร่วมกับผู้บริหารและครู สมควรที่ได้รับความไว้วางใจให้มาเป็นกรรมการสถานศึกษา
5. หน่วยงานที่กำกับดูแล ได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับ ดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษา
6. ชุมชนและสังคมประเทศชาติ ได้เยาวชนและคนที่ดี มีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคมประเทศชาติต่อไป
7. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของหน่วยงาน



## การกำหนดคุณภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมหมาย ตามประวัติ \*

บรรณารักษ์ต้องมีความความกระตือรือร้นและมีการตรวจสอบอย่างละเอียดเกี่ยวกับการประเมินบริการของห้องสมุด การประเมินบริการของห้องสมุดเป็นงานที่ทำหาย ในการให้คำจำกัดความที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพและวิสัยทัศน์ซึ่งเกี่ยวกับผลกระทบของข้อมูล มีความพยายามที่จะกำหนดประสิทธิภาพแสดงให้เห็นจากวรรณกรรมทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ตั้งแต่ ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา คำว่า “คุณภาพ” จะหมายถึง **คุณภาพสูง** ที่เห็นได้ชัดเจนจากแนวโน้มล่าสุดทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมที่สัมพันธ์กับการวิจัยและการปฏิบัติงานในห้องสมุด สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการคุณภาพรวม (Total Quality Management) อาจอธิบายได้ว่าเป็นหลักการและวิธีวิจัยที่ให้ความสนับสนุนในด้านจัดการโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการอื่นที่นอกเหนือจากการวัดผล จากวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะในด้านสิ่งแวดล้อมกับแรงกดดันทางเศรษฐกิจ, การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างและนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่จะต้องปรับตัวเองให้เข้ากับโครงสร้างของการศึกษาขั้นสูง และเกณฑ์การตัดสินใจที่สถาบันได้รับ

บทความนี้จะกล่าวอย่างย่อๆ เกี่ยวกับความพยายามที่จะกำหนดและวัดคุณภาพรวมทั้งประสิทธิภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นที่การวิเคราะห์องค์การของห้องสมุดเป็นส่วนรวมและการที่ห้องสมุดให้ความสนับสนุนส่งเสริมต่อมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย ในขณะที่จะเน้นที่แนวโน้มสำคัญๆ และการวิจัยใหม่ๆ เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นจะแสดงความคิดเห็นพื้นฐานและปัญหาของรูปแบบการประเมินผลแบบต่างๆ โดยในเบื้องต้นจะอยู่ที่ระดับการประเมินผลเชิงมหภาค ซึ่งจะแสดงให้เห็นความแตกต่างของลักษณะสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกับห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ที่มีหน้าที่เหมือนกันในหลายๆ อย่าง นอกจากนั้นในบทความนี้จะได้เสนอแนะแนวทางเพื่อการวิจัยในอนาคตและเพื่อการร่วมมือกันในระหว่างผู้บริหารห้องสมุด ผู้บริหารการศึกษา นักวิชาการและนักทฤษฎีการวัดผล

### การให้คำจำกัดความ

ในงานเขียนด้านห้องสมุดและการศึกษา คำว่า “คุณภาพ” คืออะไร คำว่า “คุณภาพและการควบคุมคุณภาพ” มีใช้กันมากและมีการให้คำจำกัดความที่แคบมากเกินไป สำหรับความหมายแรกหมายถึงสภาพที่เป็นอยู่ขั้นพื้นฐาน ส่วนความหมายที่ 2 เป็นการอ้างถึงกระบวนการที่จะไปให้ถึงสภาพนั้น

---

\* บรรณารักษ์ โครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทั้ง 2 ความหมายที่กล่าวมานี้จะถูกลบสับเปลี่ยนกัน อย่างไรก็ตาม การให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคุณภาพไม่ได้หมายถึงการใช้การวัดผลหรือการวิเคราะห์แต่อย่างใด

การให้คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพของห้องสมุดอาจจัดลำดับตั้งแต่การวัดประสิทธิภาพทางเทคนิคจนถึงการกล่าวถึงความเป็นเลิศ แต่โดยมากจะมุ่งเน้นที่ความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย, ประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจ, การจัดการส่วนบุคคลและความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ จากการอ่านวรรณกรรมทางวิชาชีพ คำว่า “ประสิทธิภาพ” ถูกนำมาใช้เพื่อหมายถึงสิ่งเดียวกัน เช่น การทำให้บรรลุผลสำเร็จในด้านของคุณภาพของบริการที่จะทำให้อาจารย์ นักศึกษาและผู้ใช้อื่น ๆ พึงพอใจกับระดับของข้อมูลและการวิจัยความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาและผู้ใช้อื่น ๆ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เป้าหมายการพัฒนาและเป้าหมายด้านการศึกษานี้บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยจะใช้เกณฑ์อะไร, จะสนองความต้องการในระดับใด, ค่าใช้จ่ายจะมีแค่ไหนและเพื่อจุดมุ่งหมายอะไร คำถามเหล่านี้จะเกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุด การประเมินในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพของบริการของห้องสมุดจะไม่อาจบรรลุผลสำเร็จได้ ถ้าปราศจากความก้าวหน้าตามขั้นตอนพื้นฐานอันเป็นสิ่งปรกติทั่วไปในระบบการประเมินผล ตัวอย่างของคำถามเหล่านี้ ได้แก่

1. จุดมุ่งหมายการให้บริการของห้องสมุดคืออะไร เป็นสิ่งที่เพียงพอหรือไม่ที่จะกล่าวว่า “เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้” และ “เพื่อส่งเสริมสถาบัน” สิ่งนี้อาจรวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการของสถาบันและหลักปรัชญาของการจัดสรรทรัพยากรในรายละเอียด ซึ่งบางครั้งอาจมีการเลือกบริการและวัสดุที่จะจัดให้บริการ

2. จะมีผู้รู้หรือไม่อย่างไรและเมื่อใดการดำเนินงานดังกล่าวจะบรรลุผลสำเร็จ เมื่อเข้าใจเป้าหมาย จึงต้องหาวิธีที่จะวัดผล นี่คือนโยบายที่ห้องสมุดกำลังต่อสู้มานานนับสิบปี ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยคำถามนี้เป็นคำถามที่ยากจะตอบ เพราะว่าขาดการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีเหตุผลและขาดการเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการของห้องสมุดที่จะนำไปสู่ผลการศึกษาและผลการวิจัยต่อไป

3. ผู้บริหารห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพได้อย่างไร การตั้งเป้าหมายและการวัดความก้าวหน้าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและประสิทธิภาพ ผู้บริหารห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องแสวงหาวิธีการที่จะพาไปสู่เป้าหมายโดยมีการควบคุม การดูแลสะท้อนกลับและโครงสร้างการสื่อสารที่จะบอกปัญหา การกำหนดความต้องการและส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลง

4. หลักฐานพื้นฐานของความสำเร็จคืออะไร เพื่อแสดงความสำเร็จทั้งในด้านการบริการและการทำให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งทั้งในเรื่องของผลลัพธ์และปัญหาดังเดิมเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการวัดผล

คุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะถูกกำหนดเพื่อให้เหมาะสมกับโครงการของท้องถิ่นนั้น แต่ต้องร่วมกันในการสนับสนุนระบบการศึกษาขั้นสูง โดยจะถูกกำหนดในด้านของโครงการทั้งระดับภูมิภาคและระดับประเทศ เช่น การรับรองวิทยฐานะ เป็นต้น สำหรับการประเมินระดับท้องถิ่นมีแนวโน้มจะมุ่งเน้นที่การให้บริการเชิงคุณภาพ, การประเมินระบบการนำส่งและการแสดงความต้องการของลูกค้า,

ส่วนการประเมินในระดับสถาบันจะขึ้นอยู่กับข้อมูลของห้องสมุดในแบบดั้งเดิมหรือเป็นรูปแบบการศึกษาอย่างกว้างๆ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้นมหาวิทยาลัยเองยังไม่มีวิธีการที่เป็นรูปธรรมที่จะใช้ประเมินห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพต่อบริการการศึกษาและบริการการวิจัย

### การพัฒนาวิธีการที่นำไปสู่ประสิทธิภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การมุ่งเน้นวิธีการสมัยใหม่ในด้านการจัดการห้องสมุดมีมากขึ้นใน ค.ศ. 1940 และ ค.ศ.1950 จากวรรณกรรมมากมายที่ได้อ้างถึงบทความย้อนกลับไปยังอย่างน้อยที่สุดในปี ค.ศ. 1954 ที่ยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับการกำหนดความหมายที่ยังมีการโต้เถียงกัน โดยที่วิธีการและโครงการได้ถูกนำมาดัดแปลงจากสาขาวิชาต่าง ๆ นอกสาขาบรรณารักษศาสตร์ เช่น การจัดกระบวนการอุตสาหกรรม การวิจัยองค์กร การวิจัยสถาบัน พลวัตทางพฤติกรรมและการประเมินผลทางการศึกษา เป็นต้น สำหรับการวิจัยประเมินผลในห้องสมุดที่อ้างถึงในที่นี้จะเห็นเพียงส่วนหนึ่งของผลที่ได้ในเบื้องต้น จากงานวิจัยพบว่าประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้จะมีความสัมพันธ์กับการศึกษามากในห้องสมุดประชาชน ในขณะที่วรรณกรรมเก่า ๆ ที่เกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมุ่งเน้นที่การวัดผลทางวิทยาศาสตร์มากกว่าความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ, การศึกษาการใช้บรรณารายการ, การวิจัยปฏิบัติการของหน้าที่ต่าง ๆ ในห้องสมุด, ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย / เวลาและการออกแบบรายการสืบค้นข้อสนเทศ

Orr (1993) เสนอแนะความแตกต่างระหว่างคุณภาพของห้องสมุด, คุณค่าและแนวทางรวม 4 ประการ ที่จะกำหนดการวัดตัวแปร (ทรัพยากร, ความสามารถ, การใช้ประโยชน์และผลประโยชน์) Orr แสดงความหมายเป็นนัยว่าควรมีการพัฒนาการวัดเฉพาะอย่าง แม้ว่าจะไม่บรรลุผลสำเร็จเพราะโครงการห้องสมุดยังเหมือนเดิม สำหรับ Taylor (1972) มุ่งเน้นความต้องการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จะเปลี่ยนจากการวัดคุณภาพไปสู่กระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งและความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยคาดว่าความคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพรวม (TQM) เป็นสิ่งที่ดี ก่อนที่ TQM จะเข้ามาสู่สหรัฐอเมริกาโดยทางธุรกิจ ส่วน Du Mont และ Du Mont (1979) ได้พัฒนาเกณฑ์และวิธีวัดผลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุดโดยอาศัยรูปแบบการเข้าถึงเป้าหมาย, ประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจของผู้ใช้และปัจจัยด้านพฤติกรรม

สำหรับวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการวัดผลจะเป็นผลงานของ Goodall (1988) Shapiro (1991) และ Van House (1989) ที่ทำให้เห็นชัดเจนว่าการปฏิบัติงานเป็นคำที่กว้างมาก ซึ่งอาจถูกนำมาใช้กับการวัดสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) กระบวนการ, สิ่งที่ย่อออกมา (output) และผลลัพธ์ที่ได้ Blagden (1980) และ Alfred (1979) ได้เสนอแนะการวิเคราะห์ปัญหาการตั้งเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและความต้องการที่จะประเมินห้องสมุดโดยอาศัยการปฏิบัติงาน, ผลลัพธ์ที่ได้และความพึงพอใจของผู้ใช้ ในด้านวรรณกรรมที่เกี่ยวกับพลวัตขององค์กรและรูปแบบของพฤติกรรมด้านการจัดการ และการมีปฏิสัมพันธ์ได้สนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่จะทำให้ห้องสมุดดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการมุ่งสู่ความคิดในเรื่องของคุณภาพ เมื่อเร็ว ๆ นี้จึงต้องระลึกไว้ว่ายังขาดงานวิจัยและงานเขียนที่เกี่ยวกับวิธีที่จะกำหนดความเป็นเลิศและวิธีที่จะจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงแก้ไข

ในขณะที่การจัดการคุณภาพรวม (TQM) เริ่มจะได้รับการยอมรับในองค์กรที่มีสิ่งพิมพ์ที่เป็นทั้งในด้านทฤษฎีและแนวการปฏิบัติมากมายที่ให้แนวคิดพื้นฐานและวิธีการนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ นอกจากนี้แนวคิดเกี่ยวกับ TQM ที่แพร่หลายไปอย่างรวดเร็วทำให้มีผู้เข้าใจ TQM อย่างผิดๆ ทั้งนี้ TQM ไม่ได้หมายถึงการวัดผลเท่านั้น แม้ว่า TQM จะกระตุ้นให้ใช้เครื่องมือวัดผลสำหรับการติดตามกระบวนการและสรุปจากปัญหาในการปฏิบัติงาน แต่ TQM ยังหมายถึงรูปแบบบางอย่างของสิ่งที่เป็มาตรฐานหรือเป็นการควบคุมกระบวนการมากกว่าที่จะเป็นการมีส่วนร่วมในการจัดการหรืออยู่ในวงจรคุณภาพ นอกจากนั้นการเน้นที่การสำรวจผู้ใช้ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่มีการปรับตัวใหม่ขององค์กรโดยเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า, การขยายคำจำกัดความเกี่ยวกับลูกค้าให้กว้างขึ้นและการประเมินกระบวนการภายในจิตใจ นอกเหนือจากความคิดที่เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และอธิบายการใช้ห้องสมุด, ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้, กระบวนการและโครงการของห้องสมุด

### กระบวนการและโครงการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การของ Cullen และ Calvert (1996) McDonald และ Michikas (1994) ได้เสนอวิธีการใหญ่ ๆ 4 วิธี ที่จะประเมินองค์การ ได้แก่

- 1) รูปแบบการเข้าถึงเป้าหมาย
- 2) รูปแบบของระบบ
- 3) รูปแบบของกระบวนการภายใน
- 4) รูปแบบความพึงพอใจ

แม้ทั้ง 4 วิธีนี้จะไม่ใช่ “การวัดผล” ที่แท้จริง แต่ก็เป็วิธีการออกแบบวิเคราะห์โดยเฉพาะ ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชนได้สนับสนุนส่งเสริม และดำเนินการประเมินผลให้เหมาะสมกับทั้ง 4 รูปแบบนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการประเมินผลที่เกิดจากโครงการของสถาบัน ซึ่งจุดมุ่งหมายหรือโครงการอย่างกว้าง ๆ ประกอบด้วย การจัดการภายในห้องสมุดและการวางแผนบริการ, กลยุทธ์การวางแผน, การพิจารณาทบทวนโครงการและการศึกษาตนเอง (สำหรับห้องสมุดหรือสถาบัน) รวมทั้งการตรวจสอบการให้การรับรอง

การจัดการคุณภาพรวม (Total Quality Management) และโครงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ การทำโครงการให้เป็นสากลโดยเสนอวิธีการอย่างเป็นทางการและรวมเอาการวัดผลและวิธีการของกระบวนการตามรูปแบบการประเมินผลประสิทธิภาพทั้ง 4 วิธีไว้ด้วย เมื่อไม่นานมานี้บรรณารักษ์ได้ยอมรับวิธีการจัดการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันแบบอื่น ๆ ด้วย เช่น การจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objectives หรือ MBO) PPB (Programming , Planning, Budgeting) และการออกแบบกลยุทธ์การวางแผน ในการประเมินคุณภาพอาจใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งก็ได้ที่กล่าวมาข้างต้นซึ่งในแต่ละรูปแบบอาจต้องมีโมภาพของโครงสร้างที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามยังมี ความแปรปรวนและความเกี่ยวกันระหว่างวิธีการวัดผลและวิธีการวางแผนอีกด้วย ในการกล่าวถึงลักษณะของการประกอบการดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะต้องมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- การกำหนดเป้าหมายหรือเกณฑ์บางอย่างที่สามารถประเมินความสำเร็จได้
- การมุ่งเน้นที่การตอบสนองต่อผู้ใช้ตามที่ห้องสมุดและสถาบันกำหนด
- ความเป็นผู้นำ, การมอบหมายหน้าที่จากเบื้องบน, ความพยายามในการติดต่อ สื่อสาร, การจัดให้มีการฝึกหัดและมีทรัพยากรสำหรับกระบวนการประเมินผล, การสนับสนุนส่งเสริมคุณค่าร่วมกัน
- การรวมพนักงานทุกระดับเข้าด้วยกันในการตั้งเป้าหมาย, การประเมินผลและการปรับปรุงกระบวนการรวมทั้งบริการ
- การรวมเอากระบวนการประเมินผลที่มีความต่อเนื่องและสามารถปรับปรุงต่อไปได้ ไม่ว่าจะกระบวนการนั้นจะขึ้นอยู่กับโครงงานของการจัดการคุณภาพรวม, กลยุทธ์การวางแผนหรือรูปแบบอื่น ๆ

ส่วนภายในโครงงานที่ใช้ประเมินคุณภาพรูปแบบอื่น ๆ คือ การตั้งพารามิเตอร์ขององค์การที่จะถูกกำหนดก่อนการวัดผลหรือการประเมินผลที่แท้จริง สิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบพื้นฐานที่ไม่ใช่แต่เพียงการเลือกการวัดผลเท่านั้น แต่ยังเป็นการอธิบายผลด้วย จึงเป็นไปได้ยากที่จะรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ให้สอดคล้องกันไปในทุก ๆ สถานการณ์ ดังนั้น การใช้ตัวเลขและการวัดผลในการประเมินผลจึงต้องมีการประนีประนอมกันเพื่อช่วยให้สำเร็จตามเป้าหมาย ลักษณะของการประนีประนอมจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่น การจัดการห้องสมุดให้สอดคล้องกันภายใน, การจัดสรรทรัพยากรหรือความสำเร็จของสถาบันในการแข่งขันเพื่อหาแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากภายนอก เป็นต้น

สิ่งสำคัญที่จะกล่าวถึงประสิทธิภาพของห้องสมุด คือ การลดการตอบคำถามเหล่านี้ **“ห้องสมุดได้สนองตอบความต้องการของสถาบันที่ห้องสมุดเหล่านั้นสังกัดอยู่หรือยัง”** ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจมีมากมายและอาจสัมพันธ์กับคนในรุ่นปัจจุบันและคนในรุ่นต่อไป รวมทั้งบทบาททั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ แต่ทั้งนี้ต้องมีความหมายที่ชัดเจนเข้าใจกันภายในกลุ่มต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากห้องสมุดออกไปด้วย โดยที่โครงการคุณภาพ, กลวิธีการวางแผนและการประเมินผลอย่างต่อเนื่องในทุกๆระดับ จะต้องถูกสร้างขึ้นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของสถาบันการศึกษาชั้นสูงโดยเฉพาะและภาระหน้าที่ของห้องสมุดเอง
- การกำหนดกลุ่มผู้ใช้และความต้องการโดยเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น อาจารย์ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี ผู้ศึกษาทางไกล ประชาชนทั่วไป ศิษย์เก่า ผู้ใช้ในอนาคต เป็นต้น
- เป้าหมายที่จะทำให้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จและเป็นสิ่งที่ส่งเสริมผู้ใช้รวมทั้งภาษาที่สามารถนำไปสู่กฎเกณฑ์และการวัดผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่รูปแบบการเข้าถึงเป้าหมายของการประเมินผลจะถูกวิเคราะห์และต้องมีการประกาศเกี่ยวกับเป้าหมายเหล่านั้น เพื่อเป็นการกำหนดประสิทธิภาพในหลาย ๆ ด้าน
- การกำหนดผู้อ่านและกระบวนการขององค์การที่ห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ นั่นคือมีวิธีการอย่างไรและใครจะเป็นผู้ทำที่จะเสาะแสวงหาคุณภาพและประสิทธิภาพ สิ่งนี้ยังไม่เหมือนกันทีเดียวนัก

ในการกำหนดกลุ่มผู้ใช้แม้ว่าจะคาบเกี่ยวกันอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและกฎเกณฑ์ของสถาบัน โดยการเข้าถึงนี้จะสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้, งบประมาณ, การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของสถาบัน, ความสำเร็จของการให้มีการรับรองสถาบันและความสำเร็จของการเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับประเทศในด้านการวิจัยและบทบาทด้านอื่น ๆ

### การหยั่งรู้คุณภาพของห้องสมุด : เครื่องมือและรูปแบบ

ห้องสมุดใด ๆ ที่กำลังดำเนินการเพื่อจัดหาทรัพยากรให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อให้ภาระหน้าที่งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ คุณภาพของ “บริการ” จะเป็นส่วนสำคัญส่วนเดียวของคุณภาพของ “ห้องสมุด” หรือไม่ อะไรเป็นความหมายที่แท้จริงเมื่อกล่าวถึง “บริการของห้องสมุด” ในการเข้าถึงห้องสมุดที่มีคุณภาพสูงอาจตัดสินได้ในแต่ละห้องสมุดไป แต่จุดมาตรฐาน คือ สิ่งที่คุณส่วนมากต้องการรู้ว่าห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มีบริการและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องหรือไม่ สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการวัดผลไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบดั้งเดิมหรือวิธีที่มีความเสี่ยงมากกว่า แต่อะไรคือสิ่งที่คนต้องการวัดผลและวัดผลทำไม ซึ่งคำถามเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงกับการใช้เครื่องมือ, การรวบรวมข้อมูลและวิธีอธิบายข้อมูล สำหรับโครงสร้างการวางแผนและการประเมินผลข้างต้นจะช่วยกำหนดการวัดและสิ่งที่จะเลือกวัด ซึ่งห้องสมุดอาจเลือกจากเครื่องมือการวัดผลและรูปแบบการวัดผลแบบต่าง ๆ Knightly (1979) แยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) ของห้องสมุด, กระบวนการ, ผลลัพธ์ที่ออกมาและผลกระทบ อันเป็นองค์ประกอบของระบบและประเภทการประเมินผล 4 แบบ คือ

1. ความพยายามประเมินผล (สิ่งที่ป้อนเข้าไป)
2. กระบวนการประเมินผล (กิจกรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ)
3. ประสิทธิภาพ (ผลที่ได้รับและเป้าหมายที่บรรลุผลสำเร็จ)
4. ผลกระทบ (ต่อหน่วยงานหลักหรือชุมชนที่กว้างออกไป)

ในขณะที่การพัฒนาการจัดการคุณภาพรวม (TQM) เริ่มมีมาเมื่อ 10 ปีที่แล้ว จะเห็นได้ว่า โครงสร้างการประเมินผลเพื่อพิจารณากระบวนการและประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นแล้ว Knightly ให้เกณฑ์การวัดผล 7 ประการ ดังนี้

1. การประเมินโดยอาศัยทัศนคติของผู้ใช้
2. ทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญ
3. มาตรฐาน
4. การเปรียบเทียบกับเพื่อน
5. ผลที่ได้ในเชิงปริมาณ
6. กระบวนการในเชิงปริมาณ
7. อาศัยหน่วยการลงทุนรวมกับเกณฑ์อื่น ๆ

จากเกณฑ์การวัดผลเหล่านี้จะนำไปสู่การประเมินคุณภาพ ซึ่งเกณฑ์การวัดผลทั้ง 7 ประเภทนี้อาจใช้บ่อย ๆ เพียงประเภทเดียวหรือใช้ทั้ง 2 ประเภทในเวลาเดียวกัน ส่วน King และ Griffiths (1991) ได้สรุปการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลและการวัดผลทั่ว ๆ ไปเป็น 4 ประเภท คือ

1. การวัดค่าใช้จ่ายของสิ่งที่ป้อนเข้าไป ได้แก่ บุคลากร, วัสดุอุปกรณ์, ทรัพยากร, การจัดสรรทรัพยากรและคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ
2. การวัดผลลัพธ์ที่ออกมา ได้แก่ คุณภาพของบริการ, ความทันต่อเวลา, ประโยชน์ที่ได้รับ, การเข้าถึง)
3. การวัดประสิทธิภาพ ได้แก่ จำนวนของการใช้, ความพึงพอใจของการใช้, การแสดงความสำคัญต่อบริการของผู้ใช้, ผลที่ตามมาของการใช้บริการ
4. การวัดขอบเขตของบริการ ได้แก่ ขนาดจำนวนของประชากรและคุณลักษณะของบริการ, ขนาดจำนวนของผู้ใช้และคุณลักษณะของผู้ใช้

นอกจากนั้น King และ Griffiths ยังได้กำหนดเครื่องชี้วัดอีก 4 ประการ คือ การปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพ, การเปรียบเทียบต้นทุนและผลกระทบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความหมายที่แตกต่างกันออกไปในการวัดผลของบริการยังมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติและ “การเข้าถึง” สำหรับการเข้าถึงเป็นค่าที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ในด้านอาชีพ บางบทความอาจหมายถึงบางสิ่งที่ยาก ๆ เช่น ระดับของการเข้าถึงทางด้านร่างกาย (เช่น ที่นั่ง) หรือการเข้าถึงทางบรรณานุกรม (เช่น บัตรรายการ) ในขณะที่อาจใช้ความหมายในด้านที่เกี่ยวกับบริการและระบบหลาย ๆ อย่างที่จะทำให้เอกสารหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้ ส่วนการปฏิบัติอาจนำไปใช้กับสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) , กระบวนการหรือผลลัพธ์ที่ออกมา Hernon และ McClure (1990) และ Van House, Weil และ McClure (1990) ได้อธิบายการวัดผลการปฏิบัติหลาย ๆ อย่างซึ่งบางอย่างเป็นสิ่งที่ยาก ๆ ไม่ผิดหรือถูก เมื่อใช้กับการวัดผลการปฏิบัติงานและความต้องการของห้องสมุดที่จะใช้การวัดผลแบบอื่น ๆ ร่วมด้วย สำหรับการปฏิบัติงานมักจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นจุดมาตรฐานภายในของห้องสมุด แม้ว่าจะมีผู้บริหารห้องสมุดบางคนต้องการเห็นมาตรฐานระดับประเทศเกิดขึ้นก็ตาม สิ่งที่เป็นความพยายามที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพรวม (TQM) คือ การมุ่งเน้นที่การประเมินผลการปฏิบัติงานในห้องสมุดในด้านการบริการ และการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินการโดยการพิจารณาปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็ว, การมีภาระงานมากเกินไป, ค่าใช้จ่าย, การเพิ่มผลผลิต, ความพึงพอใจและ “การเข้าถึง” ผู้ใช้

กลไกเชิงคุณภาพเพื่อประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุดประกอบด้วย การสัมภาษณ์, การสำรวจ, การใช้ที่ปรึกษาหรือคณะผู้ตรวจสอบจากภายนอกห้องสมุด (ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ), การศึกษาที่เป็นแบบเอกเทศ, การวิเคราะห์กระบวนการ, การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและการวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กร ซึ่งวิธีการเหล่านี้อาจเป็นพื้นฐานที่ดีที่สุดที่จะรองรับการวัดผลแบบใหม่ ๆ อย่างไรก็ตามควรใช้วิธีการเชิงคุณภาพให้สอดคล้องกับกลุ่มห้องสมุดที่เฉพาะ และแสวงหาวิธีการร่วมกันของการวัดเชิงปริมาณของสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) ผลลัพธ์ที่ออกมาและการปฏิบัติงานเข้าร่วมด้วย อาจกล่าวได้ว่าการจัดการคุณภาพรวม (TQM) เป็นกลไกเชิงคุณภาพและเป็นกระบวนการจัดการอย่างหนึ่งที่สำคัญ

วิธีการเชิงปริมาณ ซึ่งองค์การได้นำกระบวนการจัดการคุณภาพรวม (TQM) ไปใช้ปฏิบัติและเป็นการแสดงถึงจุดมาตรฐานของห้องสมุดแต่ละแห่ง

โดยที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การรวบรวมข้อมูลของงานประจำและข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งภายนอก ซึ่งข้อมูลทั่วไปสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ ข้อมูลจากสมาคมแห่งชาติต่าง ๆ เช่น สมาคมห้องสมุดแห่งสหรัฐอเมริกา (American Library Association) และสมาคมห้องสมุดการวิจัย (Association of Research Libraries) การใช้ประโยชน์จากบรรณานุกรมและตัวแทนจำหน่ายวารสาร โดยที่ข้อมูลเหล่านี้จะสะท้อนความเป็นสากลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อาจเปลี่ยนไปในแต่ละปี ในส่วนสถิติประจำปีที่ได้จากสมาคมห้องสมุดการวิจัยได้ถูกนำมาใช้โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลาย ๆ แห่ง เช่น การนับจำนวนวารสาร, ค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) และผลลัพธ์ที่ออกมาของห้องสมุด เช่น บริการยืม-คืน ได้ถูกนำมาใช้อภิปรายกันในสมาคมห้องสมุดการวิจัย ตั้งแต่ปี 1940 เป็นต้นมา ทั้งนี้สมาคมห้องสมุดการวิจัยพยายามที่จะสร้างรูปแบบและการวัดผลที่จะให้มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน และการประเมินผลลัพธ์ในรูปแบบที่ใช้เป็นเกณฑ์ร่วมกันของสมาชิกสมาคม ซึ่งความพยายามนี้ได้ปรากฏให้เห็นในรูปของรายงานทางวิชาการและอาจใช้เวลาอีกหลายปีที่จะมีการสำรวจให้กว้างขวางมากขึ้น สำหรับวิธีการอื่น ๆ คือ การใช้ข้อมูลของรัฐบาลและข้อมูลจากการศึกษาชั้นสูง รวมทั้งข้อมูลของห้องสมุดนำมาสร้างเป็นรูปแบบของบทบาทของห้องสมุดในสถาบันการศึกษาชั้นสูง ซึ่งแนวโน้มเหล่านี้จะเป็นการรวมเอาข้อมูลของสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) สำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา, ดัชนีค่าใช้จ่ายของการศึกษาระดับอุดมศึกษา, การสำรวจประจำปีเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำโดย CAUSE และสถาบันอื่น ๆ อันประกอบด้วยปัจจัยการส่งเสริมจากแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ฯลฯ

ในการอธิบายข้อมูลจะขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่เป็นมูลฐานดั้งเดิมของสิ่งที่กำหนดไว้ว่า เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการอภิปรายเกี่ยวกับวิธีตั้งเกณฑ์ของความสำเร็จและเกณฑ์การวัดผลจะสามารถติดตามดูได้จากวรรณกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความคิดว่า “สถิติ” เป็นสิ่งที่น่าตำหนิและเป็นสิ่งที่ไร้ค่าโดยสิ้นเชิง แต่สถิติของสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) และสถิติของผลลัพธ์ที่ออกมายังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างตัวกำหนด เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานขององค์การปีแล้วปีเล่า

ในส่วนของการใช้มาตรฐานของห้องสมุดเป็นสิ่งชี้้นำสำหรับการประเมินประสิทธิภาพจะอยู่ในเอกสารของ Kania (1988) Kaser (1982) และ Lynch (1982) แต่มาตรฐานเหล่านี้ส่วนมากต้องตัดทอนส่วนที่เกี่ยวกับเชิงปริมาณและการมุ่งเน้นที่โครงสร้าง, นโยบายและกระบวนการมากเกินไป สำหรับ Kania ให้มีการนำเอามาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการศึกษาห้องสมุดเองและเพื่อการรับรองห้องสมุด แม้ว่า Kania หลีกเลี่ยงที่จะเสนอแนะการวัดผลเฉพาะอย่างเท่านั้น ในการรวบรวมบรรทัดฐานและอัตราส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทต่อจุดมาตรฐานเพื่อการประเมินผลเปรียบเทียบ ทั้งนี้ข้อมูลเหล่านี้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับลักษณะของสถาบันและปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์การ แต่ก็ยังเป็นจุดเริ่มต้นหรือเป็นดัชนีชี้วัดอย่างหยาบ ๆ ของห้องสมุด

ภายในโครงสร้างย่อยของมาตรฐานหรือการให้การรับรอง สถาบันมักจะใช้การวิเคราะห์ สถาบันในกลุ่มเดียวกัน นอกเหนือจากการให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคุณภาพจึงเป็นไปได้ที่ห้องสมุด 2 แห่ง อาจดำเนินงานด้วยวิธีที่แตกต่างกันที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ เช่น การตอบสนองความต้องการเฉพาะในท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้น ความสามารถที่จะทำให้ไม่เกิดความคลุมเครือและเป็นการเปรียบเทียบที่มีเหตุผลจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผลโดยใช้การจัดการคุณภาพรวม (TQM) หรือใช้ การประเมินผลแบบเดิมมากกว่า อย่างไรก็ตามมีความพยายามล่าสุด 2 ประการ ในการสร้างรูปแบบ ความมีประสิทธิภาพที่เป็นเครื่องบอกทั้งการประเมินผลในท้องถิ่นและการประเมินเปรียบเทียบห้องสมุด Cullen และ Culvert (1995) สร้างวิธีการตามสูตรของ Childers และ Van House ที่กำหนดเครื่องชี้วัด การปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยตามที่คนกลุ่มต่าง ๆ 6 กลุ่มสังเกตเห็น ซึ่งปัจจัยการปฏิบัติงาน จะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ บุคลากร ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ ความรวดเร็วของบริการ นโยบายการใช้และปัจจัยอื่น ๆ จากความแตกต่างในการจัดอันดับระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ทั้ง 6 กลุ่ม แสดงให้เห็นรูปแบบที่แตกต่างกันของประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนในขั้นตอนที่ 2 ของการศึกษา นี้จะนำเอาการวัดผลหลักที่ได้ไปใช้ในห้องสมุดอื่นต่อไป

McDonald และ Micikas (1994) ใช้วิธีการของ Cameron (1978) และเค้าโครงการจัดแยก ประเภทใน Du Mont และ Du Mont (1979) เพื่อพัฒนาเป็นวิธีการที่ใช้หลาย ๆ อย่างร่วมกันโดยจะ ดูทั้งสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) กระบวนการและและผลลัพธ์ที่ได้จากบุคคลแต่ละระดับ, หน่วยย่อย และ องค์กรโดยรวม ตามรูปแบบของ McDonald และ Micikas ซึ่งได้จัดกลุ่มประสิทธิภาพออกเป็น 16 กลุ่ม เช่น ความเพียงพอของทรัพยากร, ขนาดของบุคลากร, การสนับสนุนของมหาวิทยาลัย, การพัฒนาบุคลากร, การใช้ทรัพยากร จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความ แตกต่างกันในด้านของประสิทธิภาพ

### ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและประสิทธิภาพของการศึกษาขั้นสูง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ได้เป็นหน่วยงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพของห้องสมุด มหาวิทยาลัยจะได้รับการตัดสินจากคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ออกมา และความสำเร็จของห้องสมุดจะ ได้รับการรับรองจากข้อมูลป้อนกลับและการสนับสนุนจากผู้ใช้ (อาจารย์, ผู้บริหาร, นักศึกษา, ศิษย์เก่า) และความเที่ยงตรงโดยได้รับการรับรองและการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ทั้งนี้สมาคม, สถาบันและผู้นำภายในสถาบันการศึกษาขั้นสูง มองดูห้องสมุดเป็นเหมือนองค์ประกอบที่สำคัญของ ผลลัพธ์เหล่านี้หรือไม่ นอกจากนั้นบรรณารักษ์ต้องพยายามต่อสู้เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้เป็นที่รับรู้ของ นักวิชาการ, ผู้บริหารและผู้วางนโยบายแต่มีวิธีเดียวที่จะรับประกันได้ นั่นคือการใช้การวัดผลการ ปฏิบัติงานของห้องสมุดและควมมีประสิทธิภาพของห้องสมุดที่จะแสดงความสำเร็จของกระบวนการและ เป้าหมายภายในการศึกษาขั้นสูงนั่นเอง

ในการอ่านวรรณกรรมที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการศึกษาขั้นสูงส่วนใหญ่ มีสิ่งที่ บรรณารักษ์ควรตั้งข้อสังเกตไว้ คือ 1) รูปแบบและเกณฑ์ที่จะได้รับการสนับสนุนคืออะไร และ 2) วิธีอะไรที่ห้องสมุดอ้างถึง แม้ไม่มีความสอดคล้องที่เห็นได้ชัดเจนในการกำหนดความสำเร็จทางวิชาการ

แต่ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ยอมรับว่าการศึกษาระดับสูงมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่ได้และผลลัพธ์นั้นต้องวัดได้ เช่น วัดโดยเครื่องชี้วัดความสำเร็จของงาน, การเพิ่มผลผลิตการวิจัย, คะแนนทดสอบของนักศึกษา, การสำรวจความพึงพอใจและอื่น ๆ ในปี 1992 Bogue และ Saunders กล่าวถึง “การทดสอบคุณภาพ” 6 วิธีสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยการให้การรับรอง, การจัดอันดับ, การสำรวจติดตามผล, การอนุมัติ, การตรวจสอบโครงการทางวิชาการและผลลัพธ์ที่ได้จากคะแนนทดสอบของนักศึกษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ที่ทำให้เห็นความเป็นไปได้ที่จะทำให้ห้องสมุดเสริมกำลังให้เข้มแข็งขึ้นจากทั้ง 6 วิธีนี้ ส่วน Teeter และ Lozier (1993) และ Sherr และ Teeter (1991) จะมุ่งเน้นที่การนำกระบวนการจัดการคุณภาพรวม (TQM) ไปปฏิบัติโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารสถาบัน

ส่วนในงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้การรับรองมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสถาบัน แต่โดยทั่วไปพยายามที่จะกำหนดบทบาทของห้องสมุดเพื่อสนับสนุนโครงการทางวิชาการ อย่างไรก็ตาม Trout (1979) พยายามที่จะลบล้างสมมุติฐานในงานวิจัยเกี่ยวกับสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) และคุณภาพของทรัพยากร โดยงานวิจัยของ Trout จะเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการศึกษาและผลกระทบของมหาวิทยาลัยที่กล่าวอ้างว่าห้องสมุดเป็นหนึ่งในเกณฑ์หลัก 6 ประการที่ใช้ในการให้การรับรอง จากงานวิจัยของ Trout ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างในด้านทรัพยากรของห้องสมุดกับผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา ส่วน William (1994) และ Wolff (1994) กระตุ้นให้มีการวัดผลที่จะแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่ได้ทางการศึกษา

### ข้อแนะนำสำหรับการวิจัยและนโยบายในอนาคต

แม้ว่ายังขาดการชี้แนะวิธีที่จะกำหนดคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งวิธีสร้างโครงการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตามสำหรับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรหาวิธีที่จะใช้ข้อมูลที่มีอยู่และพัฒนาข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงบริการและสถานการณ์ที่เป็นอยู่ มีคำกล่าวอยู่เสมอๆ ว่าต้องมีการพัฒนาการวัดผลแบบใหม่ ๆ เพื่อจะสามารถวัด “การเข้าถึง” ได้ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีประสบการณ์เกี่ยวกับสถิติ, การสำรวจและการจัดการ แต่ก็ยังไม่มีความน่าเชื่อถือหรือเป็นวิธีการประเมินผลบริการที่มีความสอดคล้อง, การเปรียบเทียบรูปแบบที่เป็นไปได้ของการส่งต่อข้อมูลและการแสดงการเปรียบเทียบคุณภาพและประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปยังขาดความสอดคล้องในส่วนต่าง ๆ เช่น ข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ ยังมีช่องว่างมาก ความครอบคลุมของข้อมูลยังมีไม่เพียงพอที่จะสามารถวิเคราะห์ทรัพยากรและบริการให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการควบคุมการวัดผลจึงได้มีการเสนอแนะที่จะพัฒนาเครื่องมือใหม่ ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลที่ได้ไม่ได้สนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริการหรือการปฏิบัติงานตามหน้าที่ สำหรับงบประมาณและสถิติของห้องสมุดไม่ได้ถูกจัดเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นรูปแบบของการใช้จ่ายและการใช้บริการของร้านค้า โดยที่ข้อมูลต้นแบบจะถูกจำกัดตามสายการบริหารงาน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณและข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรไม่ได้สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงวิธีในการจัดหาและจัดเก็บข้อมูลใหม่ ๆ ดังนั้นผู้บริหารงานห้องสมุดและนักวิจัยต้องร่วมมือกับนักเศรษฐศาสตร์, นักเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคคลอื่น ๆ เพื่อสร้างรูปแบบค่าใช้จ่ายสำหรับบริการในรูปแบบใหม่

สำหรับรูปแบบการวัดประสิทธิภาพ , การให้คำจำกัดความและการวัดผลแบบใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับการอธิบายข้อมูลด้วยวิธีที่ได้กลิ่นกรองแล้ว ในด้านของคุณภาพและการปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ได้มีการบอกไว้ยกเว้นในการศึกษาบางเรื่อง และเพื่อเป็นการนำรูปแบบของคุณภาพไปใช้ในงานด้านต่าง ๆ ผู้บริหารห้องสมุดจึงต้องรู้วิธีที่จะเชื่อมต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลให้เข้ากับการปฏิบัติงานในแผนก นอกจากนี้ยังมีเครื่องมืออื่น ๆ ที่อาจได้มาจากรูปแบบที่มีอยู่ที่จะเป็นวิธี “ให้คะแนน” ความก้าวหน้าตามมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดการวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (Association of College and Research Libraries) ซึ่งเครื่องมือนี้จะเป็นการวัดระดับของกระบวนการที่แท้จริง (ไม่ใช่เชิงปริมาณ) และเหมาะสมดีกับการจัดการคุณภาพรวม (TQM) อย่างไรก็ตาม อาจเป็นปัญหาสำหรับผู้บริหารห้องสมุดบางแห่งที่ต้องรายงานการใช้จ่ายทั้งปีและการนับจำนวนผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ห้องสมุดอาจมีการเชื่อมต่อเข้ากับผู้จัดการข้อมูลอื่น ๆ และการให้บริการการศึกษาทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์, พิพิธภัณฑ, ศูนย์วิจัยและโครงการพัฒนาทางด้านวิชาการต่าง ๆ ดังนั้น รูปแบบที่ต้องการจะแสดงถึงการส่งเสริมห้องสมุดด้วยการจัดหาแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำหายในด้านของช่างงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ท้ายที่สุด มีความต้องการการวิจัยเพิ่มมากขึ้นเพื่อนำไปสู่การวัดผลเกี่ยวกับห้องสมุดและข้อมูลที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้ในการศึกษาชั้นสูง ดังที่กล่าวมาแล้วผลลัพธ์ที่ได้นี้อาจประกอบด้วยความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูล, ความสำเร็จในการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษา, ความสำเร็จในการหางานทำ, งานวิจัยของอาจารย์และความสำเร็จของห้องสมุด และจากความคิดที่ว่าห้องสมุดและมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่ชีวิตและมีประสิทธิภาพ จึงเป็นไปได้ที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างการวัดสิ่งที่ป้อนเข้าไป (input) กระบวนการ, ผลลัพธ์ที่โดยรวมทั้งการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจ เพื่อวัดคุณภาพของห้องสมุด นอกจากนี้อาจมีรูปแบบการวัดประสิทธิภาพอีกหลาย ๆ รูปแบบ อันจะสะท้อนให้เห็นภาระหน้าที่ของห้องสมุดได้สมบูรณ์มากขึ้น



## แปลและสรุปความจาก

Pritchard, Sarah M. "Determining Quality in Academic Libraries." **Library Trends** 44  
(Winter 1996) : 572-594.

## งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

สุเมณฑิพย์ ลิขิตเจริญ \*

งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด เป็นงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการให้บริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร การบริการของหอสมุดฯ จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ส่วนหนึ่งอยู่ที่การจัดการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดฯ เป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องมือให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงความต้องการ สะดวกและรวดเร็ว

งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบดำเนินการวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยมีขั้นตอนการทำงานตั้งแต่

1. การรับหนังสือจากงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
2. การติดบาร์โค้ดหนังสือ
3. การตรวจสอบซ้ำรายการหนังสือกับฐานข้อมูล
4. การวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการหนังสือ
5. การบันทึกรายการทางบรรณานุกรมหนังสือลงฐานข้อมูล
6. การทำรายการตัวเล่มหนังสือลงฐานข้อมูล
7. การเขียนสันหนังสือ
8. การพิมพ์และติดบัตรกำหนดส่ง
9. การตรวจตัวเล่มหนังสือก่อนนำออกให้บริการ

นอกจากนี้งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ ยังรับผิดชอบการทำรายการหนังสือสำรอง การทำรายการหนังสือสงฆ์ การตรวจสอบและปรับปรุงรายการผู้แต่งและหัวเรื่องในฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งฐานข้อมูลและการทำรายการ Authority Control อีกด้วย

### การประกันคุณภาพในส่วนของงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ

งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ได้มีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง โดยยึดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง และนโยบายของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เป็นแนวทางสำคัญในการปฏิบัติงาน และได้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพดังนี้

---

\* บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด  
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนภายในงานวิเคราะห์ฯ เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ/การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการสัมมนา เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
2. จัดทำคู่มือวิธีการทำงาน (Work Instruction) และ คู่มือขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) รวมถึงคู่มืออื่นๆ อาทิเช่น คู่มือการทำรายการใน Cataloging Module, คู่มือ Authority Control, คู่มือรายงานหัวเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นคู่มือและเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. จัดทำเอกสารรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ออกแบบฟอร์มสำหรับการเก็บสถิติต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและการวางแผนการปฏิบัติงานของงานวิเคราะห์ฯ อาทิเช่น แบบฟอร์มสถิติการปฏิบัติงานต่างภายในงานวิเคราะห์ฯ เช่น แบบฟอร์มบันทึกการขอใช้บริการหนังสือด่วน เป็นต้น
5. กำหนดให้บุคลากรทุกคนส่งสถิติการปฏิบัติงานรายวันและรายเดือน เสนอต่อหัวหน้าหอสมุดฯ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อใช้เป็นรายงานการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา 2) เพื่อใช้เป็นสถิติสำหรับการรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบปีของงานวิเคราะห์ฯ โดยบุคลากรทุกคนจะมีแฟ้มสะสมงาน (Port Folio) เพื่อเก็บสถิติเหล่านี้ รวมไปถึงผลงานต่างๆของแต่ละบุคคล
6. มีการแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้าในเรื่องวันที่ที่ทางสำนักหอสมุดกลาง ได้กำหนดให้เป็นวันดำเนินการประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ รวมถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในของหอสมุดฯ
7. ติดประกาศให้บุคลากรทุกคนทราบถึงปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และคำขวัญ เพื่อให้ทุกคนตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนที่พึงมีต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน

นอกเหนือไปจากการดำเนินการดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว งานวิเคราะห์ฯ มีการหาแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการทำงาน การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีการดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. การพัฒนาระบบงาน

มีการปรับขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยมุ่งเน้นความคล่องตัวในการทำงาน ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และการใช้ประโยชน์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ได้มากที่สุด ทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถจัดสรรบุคลากรไปช่วยเสริมการทำงานต่างๆ ภายในงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2. การพัฒนาบุคลากร

มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในงานให้สามารถทำงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมไปถึงการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ อาทิเช่น Spreadsheet, Word Processing ฯลฯ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ สามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์เดียวกัน มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ นอกจากนี้ได้ให้การสนับสนุนให้บุคลากรในงานได้รับการอบรมตามที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานที่หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ได้เพิ่มพูนประสบการณ์ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมวิชาชีพ และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับกลับมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 3. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

งานวิเคราะห์ฯ ได้นำวิธีการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการวางแผนการทำงานและโครงการต่างๆ ที่งานรับผิดชอบ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน โดยมีการประชุม และระดมความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานเพื่อให้ได้แนวทางและวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการทำงาน

## 4. การพัฒนางานและการวางแผนทำโครงการ

มีการพัฒนางานและวางแผนการทำโครงการต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของห้องสมุด งานที่บรรณารักษ์ได้พัฒนาขึ้นเช่น การพัฒนาระบบงานซ่อม โดยมีการบันทึกข้อมูลหนังสือส่งซ่อม ให้ปรากฏบนหน้าจอออนไลน์สาธารณะเพื่อแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบว่าหนังสือกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการส่งซ่อม การทำโครงการจำหน่ายหนังสือ เป็นต้น นอกจากนี้บรรณารักษ์ภายในงานมีโครงการที่วางแผนจะทำในอนาคตคือ โครงการการบันทึกข้อมูลหนังสือภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นลงฐานข้อมูล เป็นต้น

การดำเนินการทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น เป็นความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรภายในงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทุกคนที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร เสริมความเข้มแข็งให้สมกับฐานะที่เป็นหน่วยงานที่เป็นกองหนุนสำคัญ ในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียน การสอน และการค้นคว้าวิจัยทางด้านวิชาการของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร



## ดัชนี/ตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

สมปอง มิสลิตะ \*

### ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันทุกสถาบันการศึกษาต่างตื่นตัวในการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพและมาตรฐาน มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในสังคม เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศที่กำลังเข้ามาดำเนินธุรกิจการศึกษาอยู่ในขณะนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการให้กับสถาบันอุดมศึกษา มีความสำคัญและมีบทบาทเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ในสถานศึกษา ที่จะต้องพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของอาจารย์ นักศึกษาและประชาชน เมื่อมีห้องสมุดที่ดี มีคุณภาพย่อมเป็นการสร้างความมั่นใจในการประกันคุณภาพการศึกษาในอีกระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่ส่งเสริมให้มีแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบในชุมชน (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544: 9,11)

ในส่วนของการดำเนินงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ทบวงมหาวิทยาลัยได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ลงวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2544 ระบุว่า

” มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาตลอดชีวิตและเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา”

“ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย”

“ทั้งนี้ห้องสมุดควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปีแล้ว ควรจัดให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุกๆ 5 ปี”

---

\* บรรณารักษ์งานวิชาการและประชาสัมพันธ์ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

## มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา: ทรัพยากรสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 ตอนที่ 4 ระบุว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก สื่อสามมิติและฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความเป็นจริงและอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีหนังสือไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่ออื่นๆ ให้นับเท่าจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อ ที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงสูตรการคำนวณจำนวนหนังสือต่อนิสิต อาจารย์ สาขาวิชาเฉพาะ ระดับปริญญาการศึกษาของสถาบันที่สังกัด กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกและจัดหาควรมีการกำหนดทั้งนโยบายเชิงคุณภาพและปริมาณ (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544 : 29)

อภัย ประกอบผล (2540 : 85) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศว่า คุณภาพของตำราและสาระทางวิชาการจะเกิดขึ้นได้เมื่อห้องสมุดมีวิธีการคัดเลือก (selection) ที่ดี มีการตัดสินใจร่วมกันหลายๆ ฝ่าย ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอาจตั้งคณะกรรมการในการคัดเลือก (selection board) ขึ้นมาพิจารณา มีการประเมินหนังสือ/ตำราที่มีอยู่ (collection) เป็นระยะๆ เพื่อคัดเลือกหนังสือที่ล้าสมัยหรือไม่มีคุณภาพออก (withdraw) จากหนังสือ/ตำราที่มีอยู่ สาเหตุของการได้ตำรา/หนังสือที่ไม่มีคุณภาพเข้ามาในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อาจเกิดจากการได้รับบริจาค การจัดซื้อที่ไม่มีหลักการโดยเฉพาะในขณะที่จะสิ้นปีงบประมาณ ฯลฯ

รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544 : 208-209) พบว่าในประเด็นของทรัพยากรสารสนเทศนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดหรือเกือบทุกแห่ง (ร้อยละ 90-98) เมื่อพิจารณาปัจจัยต่างๆ ในการจัดหาสอดคล้องกับมาตรฐานในเชิงคุณภาพ ส่วนมาตรฐานเชิงปริมาณพบว่าห้องสมุดร้อยละ 77.6 ได้มาตรฐานเกี่ยวกับการมีหนังสือไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม แต่มีห้องสมุดมากถึงร้อยละ 88.2 ที่มีอัตราส่วนจำนวนหนังสือไม่ถึง 50 เล่ม ต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน , ร้อยละ 61.5 มีจำนวนหนังสือไม่ถึง 75 เล่มต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 1 คน, ร้อยละ 65.1 มีหนังสือน้อยกว่า 100 เล่ม ต่ออาจารย์ 1 คน ตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ.2529 โดยให้เหตุผลเพิ่มเติมว่ามีงบประมาณจำกัด ไม่สามารถหาหนังสือได้ในจำนวนมาตรฐาน ไม่ได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานในการจัดหาแต่จัดซื้อตามอาจารย์/ผู้ใช้เสนอแนะเป็นส่วนใหญ่ และตามหลักสูตรการเรียนการสอน ไม่ได้กำหนดว่ามีกี่เล่ม แต่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาและจำนวนงบประมาณ มีหลายสถาบันที่ยังไม่เปิดสอนในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก เป็นระบบการเรียนการสอนทางไกล หรือใช้

Electronic Journal เน้นการใช้ฐานข้อมูล online มากกว่าตัวเล่มหนังสือ โดยที่ผู้ทรงคุณวุฒิต่างก็เห็นว่าการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยในทุกรูปแบบให้เหมาะสม เพียงพอตามมาตรฐานเร่งดำเนินการให้บริการทรัพยากรให้ทันต่อความต้องการ สืบจากกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกัน แบ่งปันทรัพยากร เพื่อลดความซ้ำซ้อนและประหยัดงบประมาณ **ไม่เห็นด้วย**ต่อการกำหนดจำนวนหนังสือ แต่เน้นมาเป็นการเข้าถึง ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานของวิทยาลัยปี 2000 และมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล ค.ศ. 1989 และ ของ ACRL (2000) ที่มุ่งเน้นการประเมิน output มากกว่า outcome มากกว่า input เน้นความลักษณะเฉพาะ พันธกิจ และเป้าหมายของแต่ละแห่งให้สามารถยืดหยุ่นได้ ความเพียงพอถ้าผู้ใช้ไม่ต้องการหรือพึงพอใจ การบริการทรัพยากรย่อมไม่บรรลุเป้าหมายและคุ้มค่า

### **ประเด็นการประกันคุณภาพ: งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ**

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นกระบวนการในการรวบรวมสื่อต่าง ๆ ไว้เพื่อให้บริการ โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การวางแผนเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรทุกประเภททั้งแผนในระยะสั้นและแผนในระยะยาว เพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วางแนวทางในการจัดสรรงบประมาณให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสม เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้ ขั้นตอนไปจากการวางแผน คือระดับปฏิบัติการ ได้แก่การคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เช่น ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ก็จะต้องคัดเลือกและจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกสาขาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยอย่างมีสัดส่วนที่เหมาะสม โดยจะเน้นให้สนองการเรียนรู้อันค้นคว้าและวิจัย เป็นต้น (วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ 2539 : 11-12) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วย การศึกษาผู้ใช้ การจัดทำนโยบาย การคัดเลือก การจัดหา การคัดออกหรือจำหน่ายออก และการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ (ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ 2533 : 33)

เมื่อการประกันคุณภาพเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานของห้องสมุด ทุกห้องสมุดได้จัดทำดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพการปฏิบัติ เพื่อการตรวจสอบคุณภาพทั้งจากหน่วยงานภายใน และเตรียมความพร้อมจากหน่วยงานภายนอก จากการศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ พบว่ามีประเด็นของการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยจะจำแนกตามลักษณะของกิจกรรมในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ปฏิบัติมาออกเป็น 5 กิจกรรม คือ 1) การจัดทำนโยบาย 2) การคัดเลือก 3) การจัดหา 4) การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ/การคัดออก/จำหน่ายออก และ 5) การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

### **การจัดทำนโยบาย**

1. มีนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน
2. มีการจัดสรรงบประมาณค่าทรัพยากรสารสนเทศอย่างชัดเจน
3. มีการวางแผนการใช้เงินงบประมาณค่าทรัพยากรสารสนเทศ

4. มีการรายงานการใช้จ่ายเงินค่าทรัพยากรสารสนเทศตามที่ได้จัดสรรไว้อย่างรวดเร็ว
5. มีรายงานสรุปการใช้งบประมาณค่าทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและชัดเจน
6. มีรายงานผลการใช้งบประมาณให้คณะวิชาต่างๆทราบ
7. มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานห้องสมุด

#### การคัดเลือก

1. มีคณะกรรมการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
2. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ให้บริการ โดยจัดหาให้ครอบคลุมหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัย
4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ให้บริการสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน
5. มีการจัดหาข้อมูลท้องถิ่น/ข้อมูลเฉพาะด้านในรูปของสื่อต่างๆที่เหมาะสม

#### การจัดหา

1. มีความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2. การทำใบสั่งซื้อใน Acquisition Module มีความถูกต้อง
3. การตรวจสอบและแยกประเภททรัพยากรสารสนเทศที่จัดหามีความถูกต้อง
4. ผู้ใช้สามารถตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างการจัดหา
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ต้องการด่วนมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว
6. มีระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่รอการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ
7. การตรวจสอบสภาพทรัพยากรสารสนเทศและประทับตราห้องสมุดมีความถูกต้อง
8. มีการกำหนดจำนวนการตรวจสอบและแยกประเภททรัพยากรสารสนเทศที่จะจัดหา
9. มีขั้นตอนการดำเนินงานตัดจ่ายเงินภายหลังการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว
10. มีรายงานผลการจัดหา (Reporting)
11. มีการทำรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากลและ ถูกต้อง
12. มีการกำหนดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ทำรายการบรรณานุกรมสมบูรณ์
13. มีการแจ้งผลการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว
14. มีการแจ้งผลการสั่งซื้อ/เสนอแนะเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศ
15. มีการขอบริจาคและแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

#### การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ/การคัดออก/จำหน่ายออก

1. มีนโยบายการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
2. มีความรวดเร็วในการเรียกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างรอการซ่อม
3. มีความรวดเร็วในการซ่อมหนังสือชำรุดตามกระบวนการทางเทคนิค
4. มีขั้นตอนการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว
5. มีวิธีการป้องกันสงวนรักษา อนุรักษ์และซ่อมบูรณะทรัพยากรสารสนเทศ

## 6. มีการตรวจสอบสภาพสารสนเทศ

### การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ

1. มีการประเมิน Collection
2. มีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
3. มีการประเมินผลการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

### บทสรุป

ประเด็นของการประกันคุณภาพของการพัฒนาทรัพยากรข้างต้น เป็นการสำรวจจากหลายๆ สถาบัน โดยจะขอสรุปและเสนอความคิดเห็น ดังนี้

1. การจัดทำดัชนี/ตัวบ่งชี้คุณภาพการปฏิบัติงานครบทุกกิจกรรม โดยส่วนใหญ่แล้วมุ่งเน้นไปที่ 4 กิจกรรมแรกคือ การจัดทำนโยบาย การคัดเลือก การจัดหา และการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนกิจกรรมการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ หลายแห่งขาดหายไป

2. หากจะดูไปถึงรายละเอียดของเกณฑ์ตัดสิน ก็จะพบว่าแม้การจัดทำดัชนี/ตัวบ่งชี้คุณภาพมีความเหมือน/คล้ายกัน แต่มีความแตกต่างกันที่เกณฑ์ตัดสิน ถือว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า ระหว่างการประกันขั้นตอนการปฏิบัติงาน กับการประกันปริมาณการปฏิบัติงาน ว่าควรจะเป็นไปในทิศทางไหน

3. ควรจะมีหน่วยงานกลาง ที่ทำหน้าที่ประสานความร่วมมือในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ยึดถือเป็นเกณฑ์กลางและให้ทุกแห่งไปปรับใช้ให้เหมาะกับสถาบันของตนเอง การทำดัชนี/ตัวบ่งชี้ของงานการประกันคุณภาพ ก็คงไม่พ้นวังวนของความซ้ำซ้อนของการต่างคนต่างทำ เช่นเดียวกับงานอื่น ๆ ในห้องสมุดที่มีเสียงเรียกร้องให้ทำงานร่วมกัน

4. ทำอย่างไรที่จะสามารถแปลงมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 บรรทัดสั้นๆ ว่า “ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลา และ/หรือค่าใช้จ่ายหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษา” ให้ครอบคลุมงาน/กิจกรรมทุกอย่างในห้องสมุดได้



### บรรณานุกรม

โครงการจัดตั้งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. **คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน :**

กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: กองห้องสมุด, 2544.

ทบวงมหาวิทยาลัย. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544.

ประยงค์รี พัฒนกิจจำรูญ. “กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการ

พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ: 81. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ. การประยุกต์ใช้ไอทีกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. กรุงเทพฯ :  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. คู่มือการประกันคุณภาพการดำเนินงาน :  
สำนักบรรณสารสนเทศ. นนทบุรี: สำนักฯ, 2544.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน. ขอนแก่น:  
สำนักวิทยบริการ, 2543.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน :  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักฯ, 2543.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด, 2543.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน :  
สำนักหอสมุด. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด, 2545.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. รายงานการศึกษาตนเองเพื่อการตรวจสอบคุณภาพ  
การศึกษา. ชลบุรี : สำนักหอสมุด, 2544.

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนัก  
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม: สำนักหอสมุดกลาง, 2544.

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. คู่มือการประกัน  
คุณภาพการปฏิบัติงาน: สำนักหอสมุดกลาง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง, 2544.

สุริทอง ศรีสะอาด. รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
ไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544. มหาสารคาม:  
สำนักวิทยบริการ, 2544

อภิย์ ประกอบผล. “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา” ใน รายงาน  
การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 : ยุทธศาสตร์  
การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. 82-88.  
มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.

## ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ การดำเนินงานของห้องสมุด และการประกันคุณภาพ

อภิทัย ประกอบผล\*

### บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานับว่าเป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บบำรุงรักษา และให้บริการแก่ผู้รับบริการอันได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาและชุมชน ปัจจุบันห้องสมุดได้พัฒนาให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายได้ทั่วโลก สารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ CD-ROM Electronics data bases และ Electronics journal เป็นต้น

### ระบบการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษากำลังปรับเปลี่ยนระบบการศึกษาจากผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Student center) อาจารย์ผู้สอนจะสอนและให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงเป็นแหล่งที่นักศึกษาผู้เรียนจะต้องเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เน้นให้มีการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษายังมีความสำคัญที่จะสนับสนุน การศึกษาเหล่านี้เพื่อให้ผู้รับบริการได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองและเรียนรู้ไปตลอดชีวิต

### ผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษา

ผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษามีหลากหลายประเภท แต่ละประเภทมีดังนี้

1. ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารมีความต้องการอยากจะทำให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มาสนับสนุนการเรียนการสอนให้มากที่สุด ในรูปแบบต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการเป็นเวลายาวนานที่สุด แต่การสนับสนุนมักจะไม่สอดคล้องกับนโยบายเท่าใดนัก

2. อาจารย์หรือผู้สอน ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของอาจารย์ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และในรูปของ Electronics ทั้งหลาย

3. นักวิจัย นักวิชาการต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา ต้องการรายงานการวิจัย Proceeding ฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่าง ๆ และ Electronics journals

4. นักศึกษา ซึ่งมีอยู่หลายระดับ ถ้าเป็นนักศึกษาในระดับบัณฑิตวิทยาลัยแล้ว นอกจากต้องการตำราทางวิชาการแล้ว จะมีความต้องการเหมือนนักวิจัย นักวิชาการ ในข้อ 3

---

\* ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมักจะต้องการตำราเรียน และวารสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในสาขาของตน

5. บุคลากรทั่วไป ต้องการหนังสือตำราทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนระดับ

### ความคาดหวังของผู้รับบริการ

1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน ด้วยความรวดเร็ว มีการประสานงานที่ดีระหว่างผู้สั่งซื้อกับผู้ปฏิบัติ

2. ระบบการจัดเก็บที่สามารถหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาที่ทันสมัย สามารถค้นหาที่อยู่ของหนังสือ (Location) และสถานภาพของหนังสือ (Status) ตลอดจนการค้นหาหนังสือบนชั้นพบตามที่ต้องการ

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเครือข่าย Internet ได้ทั่วโลก

4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีระยะเวลาการให้บริการที่ยาวนาน สะดวกรวดเร็ว

5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีผู้ให้บริการที่เต็มด้วยการยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรี และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

6. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีอาคาร สถานที่ และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า มีชีวิตชีวา ไม่เหมือนกับภาพพจน์ของห้องสมุดในอดีตที่ผ่านมา

### วิธีดำเนินการ

กลยุทธ์ของการดำเนินการอย่างหนึ่งซึ่งทันสมัยอยู่เสมอคือ “รู้เขา-รู้เรา” ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ (User analysis) หรือการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างหนึ่งคือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มักจะเป็นผู้กำหนดบริการที่จะให้กับผู้รับบริการ ตามที่บรรณารักษ์เคยศึกษามาจากโรงเรียนสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ทั้งหลาย จะมีสักที่ห้องสมุดที่ทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ

2. สำรวจตัวเองโดยการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) และแก้ไขปรับปรุงพัฒนา

3. การดำเนินการประสานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามข้อ 1 และสิ่งที่ได้รับดำเนินการในข้อ 2 โดยมีจุดหมายปลายทางคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)

4. เมื่อดำเนินการแล้วต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ เพื่อนำผลของการสำรวจไปเป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด

## ปัญหาและอุปสรรค

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการมีสูงมาก เมื่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ประกาศใช้ระบบการประกันคุณภาพ มีบางคำพูดที่ย้อนกลับจากผู้รับบริการ เช่น “ประกันคุณภาพแล้วก็เหมือนเดิม” “ไม่เห็นมีอะไรใหม่เลย”
2. ผู้ปฏิบัติงานมักจะมองว่า การประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระงาน
3. ผลของการตรวจสอบและการประเมินมักจะถูกกลืน โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณ

## การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

1. การประกันคุณภาพเป็นการรับเอาวัฒนธรรมใหม่ที่ต่างประเทศเขามีพื้นฐานดีมาก่อน แต่เมื่อนำมาใช้ในประเทศไทยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน จากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ สู่งานที่เป็นระบบ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร
2. การชี้แจงทำความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพ เป็นงานประจำเป็นภารกิจของการบริหารจัดการที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมายและต่อเนื่อง
3. ผู้บริหารต้องมีความจริงใจและจริงจังกับการประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพมิใช่กระดาษ แต่เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่ลงมือทำด้วยความรัก ห่มเทด้วยกำลังกาย กำลังใจ และกำลังทรัพยากรที่มีอยู่



# วิสัยทัศน์ของห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ

กาญจนา กรรเจียกพงษ์ \*

ในช่วงเวลานี้ เราจะพบว่าทุกห้องสมุดได้มีการจัดทำประกันคุณภาพ เพื่อให้ได้คุณภาพตามคำที่กล่าวว่า “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม”

การประกันคุณภาพ เป็นกลไกและกระบวนการที่ห้องสมุดแต่ละแห่ง นำมาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด แม้ว่าระบบประกันคุณภาพที่ห้องสมุดแต่ละแห่งเลือกใช้จะแตกต่างกันไปเพื่อความเหมาะสมและให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของห้องสมุดตนเอง

บริการห้องสมุดและข้อมูลวิชาการ เป็นบริการที่จะสนับสนุนให้ทุกคนที่มาขอใช้บริการสามารถค้นข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ดังนั้นมาตรฐานการบริการของห้องสมุด และข้อมูลวิชาการจึงจำเป็นต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ถึงวันนี้ห้องสมุดทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมุ่งมั่นเพื่อที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ของห้องสมุดตนเอง คุณภาพการบริการเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบคุณภาพที่จะช่วยชีวิตให้เห็นประโยชน์ของห้องสมุดอย่างเต็มที่

## วิสัยทัศน์: ความหมาย

คำว่า วิสัยทัศน์ มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายหลายท่าน อาทิเช่น

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ประเวศ วะสี ราษฎรอาวุโส ได้บอกว่า วิสัยทัศน์ หมายถึง ความเคลื่อนไหวของประชาชาติ เพื่อสร้างจินตนาการใหม่เกี่ยวกับการศึกษา

ศาสตราจารย์ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย ให้ความหมายไว้ว่า วิสัยทัศน์ มาจากคำภาษาอังกฤษ คำว่า “Vision” แปลว่า ความคาดหมายที่จะกระทำในอนาคต หรือ การมองเป็นสร้างระบบให้เพื่อให้เพื่อรองรับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเพื่อการพัฒนาแนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคต ส่วนคำว่า Visionary หมายถึง คนที่จะทำให้ Vision ประสบผลสำเร็จ

บรูซ ซีริมหาสารคร ได้กล่าวว่า วิสัยทัศน์เป็นศัพท์เฉพาะศาสตร์ (Technical Term) เกี่ยวกับการบริหารที่ถูกบัญญัติขึ้นจากคำว่า “Vision” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งตามความหมายทั่วไปแปลว่า “การเห็นหรือภาพ” แต่ในทางการบริหาร วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึงความสามารถในการมองเห็นภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ไกลที่สุดและชัดที่สุด การมองเห็นที่ว่ามีใช้การมองเห็นด้วยสายตา แต่เป็นการมองเห็นด้วยปัญญา วิสัยทัศน์เป็นจินตนาการ หรือภาพเสมือนจริงที่เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

---

\* บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

อาจารย์จำนงค์ ทองประเสริฐ ได้พูดถึงคำวิสัยทัศน์ว่าไม่ใช่ศัพท์ของราชบัณฑิตยสถาน แต่เป็นศัพท์ที่มีผู้คิดขึ้น โดยอาจารย์ได้ให้ไว้ว่า “การดูแลในสิ่งที่อยู่ในวิสัย ซึ่งหมายถึงว่ามีความสามารถเพียงใด ก็ดูได้เพียงนั้น อาจารย์ได้กล่าวถึงคำ Vision ว่าน่าจะตรงกับคำว่า วิสัยมากกว่า เพราะคำว่าวิสัย มีความหมายว่า “ ดูได้อย่างวิเศษ หรือมองอย่างวิเศษ มองอย่างแจ่มแจ้ง”

ดร.สายสุรี จุติกุล บอกว่า วิสัยทัศน์ คือ การมองไปข้างหน้าในส่วนที่ดี ในส่วนที่เราคาดในส่วนซึ่งเรามองจะใช้คำว่า Visual Thinking ว่าเป็นความคาดหวังที่อยากจะเห็นให้เป็น Expectation ซึ่งหมายความว่าพยายามจะมองไปในทางที่ดีที่สุดเท่าที่จะดีได้

กล่าวโดยสรุปคือ วิสัยทัศน์ หมายถึง การสร้างภาพอนาคต หรือการมองอนาคตซึ่งจะเป็นเป้าหมายในการเดินไปสู่อนาคต โดยวิธีการนำเอาระบบการวางแผนมาใช้ หรือหมายถึงสิ่งที่อยากเห็นในอนาคตและเป็นสิ่งที่ดีกว่าเดิม วิสัยทัศน์ จะเกิดจากการรู้จักคิดโดยใช้ปัญญา และมุ่งมั่นให้เกิดขึ้นจริง ซึ่งวิสัยทัศน์ที่ดีนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะ 8 ประการ ดังนี้

1. มุ่งเน้นอนาคต (Future Oriented)
2. เต็มไปด้วยความสุข (Utopian)
3. ความเหมาะสม (Appropriate)
4. สะท้อนความฝันสูงสุด (Reflect High Ideals)
5. อธิบายจุดมุ่งหมาย (Clarify Purpose)
6. ดลบันดาลความกระตือรือร้น (Inspire Ethusiasm)
7. สะท้อนความเป็นหนึ่งเดียว (Reflect the Uniqueness)
8. ความมั่งคั่งใหญ่ใฝ่สูง (Ambition)

### วิสัยทัศน์ของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549)

แนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่9 (พ.ศ. 2545-2549) มุ่งเน้นที่จะพัฒนาอุดมศึกษาทั้งระบบ ให้เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงที่มีคุณภาพ สามารถผลิต และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับกลาง และระดับสูงที่มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติ เป็นแหล่งรวมของผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถชี้นำและผลักดันการพัฒนาประเทศ ให้เป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจตั้งอยู่บนฐานองค์ความรู้ (Knowledge Based Economy) มากยิ่งขึ้น โดยอุดมศึกษาจะต้องนำสังคม และชุมชนไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge Based Society) ที่บุคคลฝึกอบรมที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อการพัฒนาอุดมศึกษา คือ

1. สถาบันอุดมศึกษาผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีความเป็นผู้นำ มีจิตสำนึกในการสร้างงานของตนเอง มีความคิดและวิจรรย์ญาณ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวินัย มีความรับผิดชอบนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้

2. อุดมศึกษาไทยเป็นการศึกษาของปวงชน กระจายโอกาสสู่ปวงชนทุกระดับ ทุกอาชีพให้สามารถเข้าศึกษาในหลักสูตร ทั้งเพื่อรับปริญญา และไม่รับปริญญา จากการจัดการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

3. อุดมศึกษาไทยมีเอกภาพเชิงนโยบายและมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล สามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ ภายใต้กลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสม และสามารถพัฒนายกระดับให้ทัดเทียมกับสากลได้

4. สถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญามีพันธกิจในการให้การศึกษาชั้นสูงทางวิชาการและวิชาชีพ จัดฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่เป็นที่ต้องการในการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชน และประเทศชาติ มีการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี จัดบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาอุดมศึกษา

### วิสัยทัศน์ของห้องสมุด

ในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ผู้บริหารจึงต้องมองเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การกำหนดวิสัยทัศน์จึงเป็นเครื่องมือที่เป็นแนวทางชี้นำของหน่วยงานและยังเป็นสิ่งสำคัญของการบริหาร คือ

1. เป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ชัดเจนในเชิงคุณภาพและปริมาณ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาที่เริ่มต้นถึงสิ้นสุด
2. เป็นตัวกำหนดภารกิจหลัก ว่าจะต้องทำภารกิจหรืองานอะไรบ้าง จึงจะทำให้วิสัยทัศน์นั้นเป็นจริงในอนาคต รวมทั้งกำหนดค่านิยมที่ดีในการทำงานให้สำเร็จ

เมื่อการประกันคุณภาพเข้ามามีบทบาทในวงการห้องสมุด องค์กรประกอบแรกที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดคือ ปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ จึงทำให้ห้องสมุดหลายแห่งที่ยังไม่มี ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงาน โดยมุ่งหวังว่าจะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อกำหนด นโยบาย และยังเป็นเหมือนแผนที่ที่คอยชี้ทิศทางให้ห้องสมุดก้าวไปในอนาคตด้วย

### ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

สมาชิกในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค มีความใกล้ชิดและทำงานร่วมกันมานาน อีกทั้งการเกิดข่ายงานเกิดจากสภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคที่มีลักษณะปัญหาที่คล้ายคลึงกัน เนื่องจากที่หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เป็นหนึ่งในสมาชิกของ PULINET จึงต้องการเรียนรู้ว่าเพื่อนๆ ของเรา มีการวางอนาคตไว้อย่างไร เรากับเพื่อนคิดเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เช่น

#### สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักวิทยบริการมุ่งเป็นศูนย์กลางในการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุด เทคโนโลยี การศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีมาตรฐาน สามารถเชื่อมโยงในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และนานาชาติได้ โดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ

## สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เป็นศูนย์การเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย การมีคุณภาพ และความเป็นเลิศทางวิชาการ

## ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ

### มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่ทันสมัยและเป็นศูนย์กลางการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทโดยไม่จำกัดเวลา และแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการด้านการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคม ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งเป็นศูนย์สารสนเทศท้องถิ่น อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ในระดับประเทศ และนานาชาติ

## ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

### มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มุ่งให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี

## กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เป็นแหล่งกลางของการให้บริการสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด เป็นแหล่งของการเรียนรู้ และการ ค้นคว้าที่สามารถขยายขอบเขตออกไปสู่แหล่งสารสนเทศอื่นๆ ได้อย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ

## หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ให้บริการที่สร้างสรรค์ และก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่องของสังคมมหาวิทยาลัยและชุมชน

## สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สำนักวิทยบริการเป็นแหล่งให้บริการด้านสารสนเทศ สื่อการเรียน การสอน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถนำข้อมูล และสื่อต่างๆ ประกอบการเรียนการสอน และประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และสังคม

## สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

แหล่งรวบรวมวิชาการ สืบสานวัฒนธรรม ก้าวทันเทคโนโลยี มีไมตรีต่อผู้ใช้บริการ

## สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

บริการดีเด่น เน้นคุณภาพการศึกษา พานบูรพาก้าวไกล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

สำนักหอสมุดเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการสารสนเทศระดับภูมิภาค

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีห้องสมุดที่เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และพร้อมให้บริการแก่ชุมชนภาคเหนือ

### รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ อติศัพท์ ในฐานะประธานรายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ได้ประกาศวิสัยทัศน์ของรายงานฯ เพื่อเป็นหลักประกันความสำเร็จในอนาคต ระหว่างการสัมมนาเรื่อง เหลียวหลัง แลหน้า 15 ปี PULINET เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2545 ณ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม ไว้ว่า

“PULINET เป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านระบบสารสนเทศในระดับชาติและนานาชาติ ที่ทำให้เกิดสังคมการเรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกัน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยในเครือข่ายให้มีคุณภาพสูงสุด”

### สรุป

จากวิสัยทัศน์ข้างต้นสรุปได้ว่าทุกห้องสมุดต่างก็กำหนดเป้าหมายว่าห้องสมุดจะเป็นแหล่งกลางที่ให้บริการเพื่อการเรียน การสอนและการวิจัย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บและให้บริการ และเน้นว่าจะต้องมีการบริการที่ดี

อย่างไรก็ตามวิสัยทัศน์ที่เป็นจริงได้ ต้องเกิดจากลงมือกระทำ เพราะวิสัยทัศน์ใดๆ ก็ไร้ค่าถ้าไม่ทำ ดังคำพูดของ Peter Drucker (อ้างใน บรูซชัย ศิริมหาสาคร, 2539: 123) ที่ว่า

มีวิสัยทัศน์ แต่ถ้าไร้แผน : ไร้ความหมาย ไร้ความรับผิดชอบ : ฝันกลางวัน ไร้ทรัพยากร : ภาพลวงตา ปฏิบัติไม่ได้ : ฝันร้าย ทางเลือกที่ดีที่สุดในการทำนายอนาคต คือ สร้างมันขึ้นมา



## บรรณานุกรม

เกษม วัฒนชัย. **วิสัยทัศน์ของคณยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2539.

รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนกุหลาบ. **เหลียวหลัง แลหน้า 15 ปี Pulinet**.

ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.

ทองหล่อ เดชไทย. **ภาวะผู้นำ : เพื่อการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชา

บริหารงานสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.

บรรยงค์ โตจินดา. บริษัทของคุณมีวิสัยทัศน์หรือยัง. **เพิ่มผลผลิต**. 35,1 (มกราคม-

กุมภาพันธ์ 2539): 8-11.

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. ยุทธศาสตร์ปฏิรูปการศึกษา... อีกครั้ง. **มติชน**. 25, 9048

(17 ธันวาคม 2545): 6.

บุรชัย ศิริมหาสาร. “วิสัยทัศน์ กับนักบริหาร” **กระจกเงา**. 3, 18 (กุมภาพันธ์ 2539):

117-123.

วรรณิ จันทรศิริ. “วิสัยทัศน์” และ “โลกทัศน์”. **สารสถาบันภาษาไทย**. 2,2 (เมษายน 2538):

88-89.

วันชัย ดนัยตโมนุท. **ผลจาก พรบ. การศึกษาแห่งชาติที่มีต่อการศึกษาไทย**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน,

2542.

วันทนา เมืองจันทร์. **วิสัยทัศน์ของผู้บริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : วันทิพย์, 2542.

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. **วิสัยทัศน์ไทย 2020**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2539.

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. **วิสัยทัศน์ประเทศไทยปี ๒000 (Vision Thailand 2000)**. กรุงเทพฯ :

มติชน, 2539.

อภัย ประกอบผล. **แนวทางพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2545-2549**. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก : [http ://www.songthai.com/cgi-bin/viewart.pl?00000001](http://www.songthai.com/cgi-bin/viewart.pl?00000001) 11 ธันวาคม

พ.ศ.2545.

Quigley, Joseph V. . **วิสัยทัศน์ (vision)**. แปลโดย อนุวัฒน์ ทรัพย์พืชผล. กรุงเทพฯ : แมคกรอ – ฮิล,

2538.

Wang, Charles B. . **วิสัยทัศน์ไอที** . แปลโดย กอบชัย ชำรงธนาสาร. กรุงเทพฯ : แมคกรอ – ฮิล,

2538.

## การประกันคุณภาพ: ความเหมือนบนความแตกต่าง

กาญจนา สุคนธมณี\*

### ความเหมือน

กว่า 5 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นมา การประกันคุณภาพกลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานห้องสมุดด้วย เป็นหลักประกันและสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมในการทำงานและความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร

วัฒนธรรมในการทำงาน คือวัฒนธรรมที่ผู้บริหารรวมถึงบุคลากรทุกคน มีจิตสำนึก มีความตั้งใจ มีความมุ่งมั่นเพื่อสร้างคุณภาพ

ห้องสมุดในฐานะผู้ให้บริการ การคิดหรือตัดสินใจใด ๆ นั้น **ผู้ใช้คือตัวเลือกลำดับแรก** ดังนั้นบุคลากรในห้องสมุดทุกคนจึงต้องตระหนักต่อความรับผิดชอบ รู้จักคิดค้น แสวงหาวิธีการใหม่ เพื่อช่วยผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็วและมากที่สุด ที่สำคัญยิ่งก็คือบุคลากรห้องสมุดทุกคนเป็นผู้ให้บริการจึงต้องมีจิตใจให้บริการด้วย

การประกันคุณภาพเป็นแนวทางหนึ่งของการส่งเสริม สนับสนุนวัฒนธรรมที่ดีในการทำงาน อีกทั้ง “การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร” ก็เป็นแนวคิดดีเลิศของการประกันคุณภาพ

ในทางทฤษฎีทุกคนต้องมีส่วนร่วมช่วยกันทำ แต่ในทางปฏิบัติเชื่อว่าทุกคนจะทำได้หรือเข้าใจเรื่องที่จะทำเหมือน ๆ กัน

ความเหมือนของการประกันคุณภาพก็คือการที่ทุกคนเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน ทำงานด้วยกัน แบ่งปันและเติมเต็มซึ่งกันและกัน

### ความแตกต่าง

พุทธศาสนาเปรียบมนุษย์เป็นเช่นตั้งบัว 4 เหล่า คือ

- บัวเหนือน้ำ (อุคฆฏิตัญญู) คือ ผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้โดยฉับไว
- บัวปริ่มน้ำ (วิปจิตัญญู) คือ ผู้ที่เรียนรู้ได้ผ่านการยกเรื่องแสดงอธิบายประกอบ
- บัวใต้น้ำ (เนยยะ) คือ ผู้ที่พอจะแนะนำได้โดยยกเรื่องแสดงอธิบายประกอบ ชักถาม ทบทวน
- บัวใต้อโคลนตม (ปทปรมะ) คือ ผู้ที่ไม่สามารถรับคำสอนได้เลย

---

\* บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ ระดับ 9 หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

สาระของกระบวนการประกันคุณภาพ คือ การจัดการว่าด้วยการนำเอาความรู้และความเข้าใจในการทำงานตามองค์ประกอบ ดัชนีชี้วัด และเกณฑ์การตัดสิน เก็บรวบรวมและเรียบเรียงให้เป็นรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) หรือรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ดูเหมือนง่าย ในขณะที่เดียวกันก็แฝงความยากที่จะเข้าใจด้วยตัวของมันเอง

การแปลความหมาย การตีความ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกันของแต่ละคน เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขออกมาได้เช่นเดียวกับส่วนสูง หรือชั่งน้ำหนัก ทั้งยังแตกต่างกันด้วยความรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ และอื่น ๆ อีกมากมาย

ความยากของผู้บริหารคือ จะทำวิธีใด อย่างไรให้คนที่มีความรู้ความสามารถ เต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้ไปสู่ระบบหรือบุคคลอื่น เพราะโดยธรรมชาติบุคคลมักต้องการเพิ่มหรือสร้างคุณค่าของตนเองโดยสร้างความโดดเด่น หรือเพิ่มพูนความสำคัญของตน ด้วยการเก็บความรู้ที่แน่นไว้ เพราะเกรงว่าหากผู้อื่นรู้ในสิ่งที่ตนรู้แล้ว ตนเองจะหมดความสำคัญลงไป หรือในทางกลับกัน จะทำอย่างไรให้คนที่ไม่รู้ หรือรู้น้อย ให้มีความรู้มากขึ้น เพราะบางคนไม่ยอมรับรู้ เพราะรู้มาก ก็ต้องทำมาก ทำมากก็ผิดมาก อยู่เฉยๆ สบายกว่า รวมถึงคนที่รู้แต่ทำเป็นไม่รู้ หรือรู้ทฤษฎีแต่ปฏิบัติไม่ได้ เช่นนี้

ความต่างของบุคคลเกิดขึ้น เนื่องจากทุกคนเกิดมาไม่เท่ากันและคิดไม่เหมือนกัน

## แต่ให้เหมือน

ด้วยเหตุที่งานการประกันคุณภาพเป็นงานที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์กรหรือหน่วยงาน จึงทำให้ไม่มีอยู่ในสายงานใด ไม่มีบุคลากรเฉพาะสำหรับทำหน้าที่ หลายแห่งผลักดันให้เกิดเป็นหน่วยงานใหม่ มีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรง หลายแห่งแฝงอยู่ในสายงานธุรการและกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในลักษณะผู้ประสานงาน

หน่วยงานใหม่และผู้รับผิดชอบที่ตั้งขึ้นนี้ จำเป็นต้องมีลักษณะและสร้างคุณสมบัติให้เป็นบัวเหนือน้ำ เพื่อนำพาการประกันคุณภาพให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างน้อย 2 ประเด็นคือ

1. มีทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะความสามารถและความรู้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
2. มีภาวะผู้นำ คือ ความพร้อมและความสามารถของผู้นำ ซึ่งทำให้การดำเนินงานขององค์กรมุ่งสู่กลยุทธ์ที่ได้ตั้งไว้

และจะต้องดำเนินการไปพร้อมกับกระบวนการพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการต่าง ๆ กล่าวคือ

1. สร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยการให้บุคลากรรับรู้ในวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และการมีวัฒนธรรมที่ร่วมกันในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
2. การแบ่งปันและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

ทิศทางของการพัฒนาองค์กรเพื่อการประกันคุณภาพ จึงเป็นทุกข์ของผู้บริหาร นับตั้งแต่หาตัวผู้รับผิดชอบว่าควรเป็นใคร ควรมีทักษะใด จนถึงการพัฒนาบุคลากรทั่วทั้งองค์กรให้รับรู้ เพื่อให้

เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ในเมื่อคุณวุฒิ วิทยุฒิ การเข้ารับการอบรม การเป็นกรรมการ การมาทำงานแบบไม่ขาด ไม่ลา ตำแหน่ง ก็ไม่สามารถที่จะวัดหรือบ่งบอกถึงทักษะการทำงานได้อย่างแท้จริง การบริหารความแตกต่างบนความเหมือน ในเรื่องของคนเป็นเรื่องยาก การให้ทั้งโอกาสและเวลาในมุมมองของการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถในระยะยาว น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยขจัดความแตกต่างให้เป็นความเหมือนกันได้จากนั้นจงหยิบ “บัว” เหนื่อน้ำนั้นขึ้นมา !



### บรรณานุกรม

ข้อคิดวันนี้ ทรัพยากรมนุษย์ บัว 4 เหล่า ปัญญา 4 ระดับ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :

[http://www.anamai.moph.go.th/hpc4/Administration/A\\_Motto01.htm](http://www.anamai.moph.go.th/hpc4/Administration/A_Motto01.htm) 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2546

ฐิติพร ชมภูคำ.” การบริหารเพื่อจัดการความรู้ Knowledge Management” หน้า 55-63. ใน **ครบรอบ MBA 20 ปี ความเป็นเลิศทางการจัดการในยุคเศรษฐกิจแห่งองค์ความรู้และดิจิทัล** กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

พสุ เตชะรินทร์ “บทบาทของ Human capitall กับการทำ Balanced scorecard ในปัจจุบัน” หน้า 84-99. ใน **ครบรอบ MBA 20 ปี ความเป็นเลิศทางการจัดการในยุคเศรษฐกิจแห่งองค์ความรู้และดิจิทัล** กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.