

ตัวบ่งชี้ PULINET สู่วิธีปฏิบัติที่ดี
ของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
PULINET Indicators to Best Practice
of Library Quality Assurance Network

ธนาภรณ์ ฉิมแพ, คณะทำงานเครือข่าย ฯ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: tanaporn.c@ku.th

บทคัดย่อ

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน (จำนวน 7 สถาบัน) ร่วมกันศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลัก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 ทั้งนี้เครือข่าย ฯ ได้คัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมรวมถึง การพัฒนาตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานห้องสมุดภายในเครือข่าย ฯ ใน มิติต่าง ๆ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ การส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการห้องสมุด การพัฒนาบุคลากร การบริการวิชาการของห้องสมุด เป็นต้น จากนั้นจึงนำตัวบ่งชี้มากำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีภายใน เครือข่าย ฯ แล้วประเมินผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ทำให้ได้ แนวปฏิบัติที่ดีจากการหาข้อสรุปร่วมกัน ซึ่งสามารถนำไปใช้กำหนดเป็นแผนงานและหัวข้อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นแบบอย่างแนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 4 เรื่อง คือ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ที่มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง การได้รับบริการที่น่า ประทับใจ และการให้บริการห้องสมุดช่วงใกล้สอบและช่วงสอบ 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ห้องสมุดสมาชิก ในเครือข่าย ฯ ได้แนวความคิดพัฒนาปรับปรุงกระบวนการห้องสมุด และยกระดับการให้บริการที่สร้าง ความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ที่พัฒนาเครื่องมือ สำหรับประเมินผลเทียบเคียงระดับคุณภาพตามกรอบแนวทางเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อประโยชน์ใน การพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ:

ตัวบ่งชี้, การประกันคุณภาพการศึกษา, เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, แนวปฏิบัติที่ดี

Abstract

Library cooperation network in the educational quality assurance (comprised of 7 institutions) has been together studying on the indicators for the quality of the higher education libraries in the Provincial University Library Network B.E. 2551 as well as standards and indicators for library performance according to higher education libraries principle B.E.2560.

The network has selected the appropriate indicators and also developed additional indicators so as to cover all library operations in various dimensions such as the acquisition of information resources, promotion of information literacy, promotion of information resources usage, library services, human resources development, and library services for academic purpose.

Those indicators would frame the knowledge sharing activities and form good practices among the network. Then the library operations would be analyzed and evaluated according to the agreeable indicators, resulting in the good practice that came from the mutually conclusion. It also can be used in plan setting and help indicating the knowledge sharing topics for good practice. There are 4 topics including positive learning environment, integrated communications, impressive services, 24-hour library service during exam period.

As a result, the library members in the network have concept for library operations and services improvement to enhance the service level to most satisfaction, which is in accordance with the goal of working group of standard quality assurance development for library operations, Provincial University Library Network that targeted to develop tools from the quality assurance standards for quality assessment which will lead to continuous library services development.

Keywords:

Indicator, Educational Quality Assurance, Library Quality Assurance Network Best, Knowledge Sharing, Best Practice

บทนำ

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา เริ่มมีความร่วมมือกันและมีพิธีลงนามความร่วมมือเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 โดยเริ่มแรกมีสมาชิก ภายในเครือข่าย ฯ รวม 5 แห่ง ต่อจากนั้นมีสมาชิกเพิ่มเติม ปัจจุบันมีสมาชิกรวม 7 แห่ง ประกอบด้วย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย และศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งการดำเนินงาน
ที่ผ่านมา เครือข่าย ฯ ได้ประชุมและร่วมกำหนดแนวทางความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพ
การศึกษา โดยมีเจตนารมณ์ตามข้อตกลงความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมกันเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษา
เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของห้องสมุด
2. ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมมือกันจัดกิจกรรม และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริม
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. ห้องสมุดทุกแห่งจะติดตามประเมินผลการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนา
การทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
4. ดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือด้านประกันคุณภาพ
การศึกษาซึ่งกันและกัน

เพื่อให้การดำเนินงานเครือข่าย ฯ เป็นไปตามเป้าหมายเจตนารมณ์ รอบปีที่ 5 จึงมี
ข้อตกลงร่วมกันในการจัดทำ “รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้
เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา” (มติที่ประชุมผู้บริหารและคณะทำงาน
เครือข่าย ฯ วันที่ 20 กันยายน 2559) ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) โดยคัดเลือก
ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม และพัฒนาตัวบ่งชี้ขึ้นใหม่ ที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานร่วมกันของเครือข่าย ฯ
จำนวนรวม 20 ตัวบ่งชี้ ซึ่งศึกษาจากตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุด
มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลัก
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานห้องสมุดในมิติต่าง ๆ ได้แก่
ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (กระบวนการวิเคราะห์หนังสือ กระบวนการให้
ยืมทรัพยากรสารสนเทศ) การบริการสารสนเทศ (ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปริมาณการใช้
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริม
การรู้สารสนเทศ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ) งบประมาณห้องสมุด การพัฒนาบุคลากร
การประชาสัมพันธ์ และการบริการวิชาการ เป็นต้น สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของคณะทำงาน
พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค กล่าวไว้
ว่า “กระบวนการหรือกิจกรรมหลักในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตหรือบริการของห้องสมุดอาจ
แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) กิจกรรมหลักหรือกระบวนการหลัก (Core activities or core
process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการให้บริการสารสนเทศ 2) กิจกรรมสนับสนุน
(Support activities or support process) ที่ช่วยให้กิจกรรมหลักดำเนินไปโดยสะดวกและมี
ประสิทธิภาพ” (ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2560, หน้า 1)

จากนั้นกำหนดแบบฟอร์มรายงานผลตามเกณฑ์มาตรฐานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน กำหนด
แผนงานประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลทำความเข้าใจร่วมกัน และติดตามความก้าวหน้าเพื่อทวนสอบ
การดำเนินงาน กำหนดปฏิทินส่งข้อมูลรวบรวมและจัดทำเป็นรายงานผลวิเคราะห์ ประเมินผล

เชิงเทียบเคียง แล้วรายงานต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ อันนำไปสู่การจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีจากกรณีศึกษาของห้องสมุดที่มีผลประเมินค่าคะแนนสูง ถือเสมือนเป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ที่นำสู่กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารห้องสมุดที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนและตัดสินใจในการกำหนดแผนงาน การพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการภายในและการให้บริการ เป็นผลให้กระบวนการภายในห้องสมุดได้รับการทบทวนแก้ไขและพัฒนาคุณภาพ สร้างความก้าวหน้า ส่งเสริมต่อยอดสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น สำหรับกระบวนการให้บริการ มีการพัฒนาที่ตรงและสอดคล้องความต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานของห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษานำแนวคิดวงจรคุณภาพ Deming cycle หรือ PDCA cycle มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

Plan กำหนดรายละเอียดการทำงานร่วมกันในรอบปีที่ 5 ประกอบด้วย

1. แผนงานและผู้รับผิดชอบ (ประเด็นหัวข้อ/ ข้อกำหนด/ วิธีการขั้นตอน)
2. ปฏิทินการทำงาน (การประชุม/ การรายงานผล/ การติดตามความก้าวหน้า)

Do ดำเนินงานตามรายละเอียดการทำงานที่ตกลงร่วมกัน

การดำเนินงานในการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกันภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมหารือ และพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานร่วมกันของเครือข่าย
2. ออกแบบฟอร์มมาตรฐานเพื่อใช้เป็นกรอบการรายงานรูปแบบเดียวกัน ประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจร่วมกันในการจัดทำรายงานผลตามที่กำหนด
3. กรอกข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละห้องสมุด โดยประสานข้อมูลกับบุคลากรห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง
4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละตัวบ่งชี้
5. รายงานผลวิเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นรูปเล่มรายงานฉบับเต็มตามแบบฟอร์มที่กำหนด
6. รวบรวมข้อมูลจัดทำเป็นรายงานเชิงเทียบเคียง และใช้เป็นกรณีศึกษาร่วมกัน

Check สอบทานถูกต้องของข้อมูล และประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกันตามปฏิทินที่กำหนด

Act ชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ให้คำแนะนำ เสนอแนะ หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้บริหารห้องสมุดเครือข่าย กรณีพบปัญหาในการทำงานและมีอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานตามแผนและเจตนารมณ์

สำหรับขั้นตอนและวิธีการของการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและคัดเลือกตัวบ่งชี้

1.1 คณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน ร่วมกันศึกษาเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560

1.2 คัดเลือกตัวบ่งชี้ที่จะประเมินผลร่วมกัน และพัฒนาตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มเติม เพื่อให้การวิเคราะห์ผลครอบคลุมการจัดการห้องสมุด และเป็นตัวบ่งชี้ที่เป็นการทวนสอบให้ไปมาตรฐาน การพัฒนาบริหารจัดการและการให้บริการห้องสมุด นำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารห้องสมุดพิจารณา เห็นชอบตัวบ่งชี้ที่จะวิเคราะห์ประเมินผลร่วมกัน จำนวน 20 ตัวบ่งชี้ อาทิ ตัวบ่งชี้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (PULINET 2551) ตัวบ่งชี้ที่ P1: ระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์หนังสือและลงรายการบรรณานุกรม ตัวบ่งชี้ที่ C1: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (PULINET, 2560) ตัวบ่งชี้ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ (พัฒนาขึ้นใหม่) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบฟอร์มการรายงานผลที่เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกัน

ที่ประชุมผู้บริหารและคณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน เห็นชอบมอบหมาย นางสาวธนาภรณ์ ฉิมแพ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ประสานงานกลาง ทำหน้าที่ออกแบบฟอร์มการรายงานผลวิเคราะห์ที่ใช้ร่วมกัน จากนั้นเวียนแจ้งให้ห้องสมุดเครือข่าย ฯ นำไปใช้งาน และนำไปเผยแพร่ในโดร์ฟที่ใช้ทำงานร่วมกันที่ <https://sites.google.com/site/5moulibqa/> ประกอบด้วย

2.1 แบบฟอร์ม (ฉบับเต็มรูปแบบ) รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 แบบฟอร์มสรุปผลเทียบเคียงข้อมูลกรณีศึกษาแต่ละห้องสมุด เสนอผู้บริหารประกอบการพิจารณา

ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลตามตัวบ่งชี้และรูปแบบที่ตกลงร่วมกัน

3.1 ห้องสมุดสมาชิกเครือข่าย ฯ ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน พร้อมจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ ฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งรวบรวมจัดเก็บไว้ในโดร์ฟ ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลและอ้างอิงข้อมูลภายในเครือข่าย ฯ

3.2 ประชุมคณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน เพื่อรายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินงานตามปฏิทินที่กำหนดไว้ร่วมกัน กรณีพบปัญหา ตกลงและทำความเข้าใจร่วมกัน เป็นข้อสรุปตติจากที่ประชุม

3.3 รายงานผลความก้าวหน้า และรายงานสรุปผลเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นตามแผน ในที่ประชุมผู้บริหารห้องสมุดเครือข่าย ฯ โดยผู้ประสานงานกลาง ตามปฏิทินที่กำหนดไว้ กรณี พบปัญหา ผู้บริหารให้คำแนะนำ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน สนับสนุนแนวทางและเครื่องมือ ถือเป็น ข้อสรุปตติจากที่ประชุม

ขั้นตอนที่ 4 รายงานสรุปผลเทียบเคียงข้อมูลที่ใช้เป็นกรณีศึกษา

4.1 คณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 7 สถาบัน รายงานข้อมูลสรุปผลการวิเคราะห์ ฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดที่ใช้เทียบเคียงภายใน เครือข่าย ฯ ส่งรวบรวมในไดรฟ์เครือข่ายฯ

4.2 ผู้ประสานงานกลาง รวบรวมข้อมูลและนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารเพื่อพิจารณา (เชิงเทียบเคียงข้อมูลทีวิเคราะห์ร่วมกัน)

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดี

5.1 ผู้บริหารพิจารณารายงานผลการวิเคราะห์ ฯ และข้อมูลเชิงเทียบเคียง กำหนด หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี จากผลการดำเนินงานที่ห้องสมุดนั้น ๆ ประเมินผลตามเกณฑ์ ได้ค่าคะแนนระดับสูง ประกอบกับการพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและความโดดเด่นของห้องสมุด แต่ละสถาบัน เป็นข้อสรุปจากที่ประชุม

5.2 เมื่อผู้บริหารพิจารณาแล้วพบว่าห้องสมุดสมาชิกเครือข่าย ฯ มีจุดอ่อนหรือ ข้อบกพร่องเดียวกัน จะกำหนดเป็นแผนงานที่จะดำเนินการในรอบปีต่อไป เช่น ร้อยละของบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย จึงกำหนดการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน โดยทุกครั้งที่ มีการประชุมผู้บริหาร ภาคบ่ายเป็นการอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุน ซึ่งกันและกัน โดยความเชี่ยวชาญของห้องสมุดที่เป็นเจ้าภาพ การให้คำนิยามของจำนวนบริการเชิงรุก และจำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ตรงกัน มอบหมายให้คณะทำงาน ฯ ประชุมหาข้อสรุปร่วมกัน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 รวบรวมจัดเก็บและเผยแพร่ผลงาน

เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงได้ จึงรวบรวมและจัดเก็บรายงานผลการวิเคราะห์ ฯ และผลงานเอกสารอื่น ๆ ที่ได้ดำเนินงานภายใต้ เครือข่ายความร่วมมือ ฯ ไว้ที่ <https://sites.google.com/site/5moulibqa/> (เครือข่าย ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา, 2561)

เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้นำเสนอแนวทางการดำเนินงาน “การให้บริการห้องสมุดช่วงใกล้สอบและช่วงสอบ 24 ชั่วโมง” เพื่อเป็นข้อมูลให้กับห้องสมุดเครือข่าย ได้แนวคิดเพื่อการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายที่ให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้พื้นที่ห้องสมุดของนิสิต รวมทั้งปัญหา อุปสรรคของการบริการเปิด 24 ชั่วโมง มิติต่าง ๆ ที่ได้จัดการได้อย่างเหมาะสมเรียบร้อยแล้ว

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หัวข้อการได้รับบริการที่น่าประทับใจ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้นำในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด ภายใต้ค่านิยมองค์กร We care เราใส่ใจการบริการ และผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อสถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้นำเสนอแนวปฏิบัติการกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์และแผนงานการปรับปรุงสภาพแวดล้อม โดยจัดสรรงบประมาณไว้ในทุกปี ส่งผลให้เกิดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบอย่างซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ในรอบปีที่ 5 จำนวน 4 ครั้ง (รายละเอียดสรุปผลการดำเนินงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา รอบปีที่ 5 <https://sites.google.com/site/5moulibqa>)

สำหรับในรอบปีที่ 5 ของความร่วมมือได้ร่วมกันคัดเลือกตัวบ่งชี้และจัดทำเป็นรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน โดยศึกษาจากตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2551 มาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 และตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มเติมที่พัฒนาขึ้นตามนโยบายของผู้บริหารห้องสมุดเครือข่าย ที่ต้องการรับทราบผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมนอกเหนือจากเกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่มีเผยแพร่ โดยตัวบ่งชี้ที่คัดเลือกครอบคลุมการบริหารจัดการ และการให้บริการห้องสมุด คือ ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการในการส่งเสริมการดูแลสุขภาพ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งบประมาณการบริหารจัดการห้องสมุด การพัฒนาบุคลากร การประชาสัมพันธ์ และการบริการวิชาการ เป็นผลให้ได้รับรายงานวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรณีศึกษาของแต่ละห้องสมุด จำนวน 5 ฉบับ จากรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ฯ ดังกล่าว ที่ประชุมผู้บริหารเครือข่าย ฯ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561 มีมติเห็นชอบแนวทางจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเหมือนที่ผ่านมา โดยห้องสมุดที่มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ค่าคะแนนสูง จะเป็นห้องสมุดที่น่าเสนอแนวทางการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่าง และมอบให้คณะทำงานเครือข่าย ฯ กำหนดหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประโยชน์เพื่อการพัฒนาต่อไป โดยให้ศึกษาตามบริบทที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และความโดดเด่นเชี่ยวชาญของห้องสมุดสมาชิกในเครือข่าย ฯ ทั้งนี้ เพื่อส่งผลและต่อยอดให้หาข้อมูลผลการวิเคราะห์ ฯ ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่ยังมีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่อง เพื่อสร้างประโยชน์และรายงานแจ้งให้ที่ประชุมทราบต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การทำงานร่วมกันภายในเครือข่าย ฯ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ฯ เป็นไปอย่างคล่องตัว และราบรื่นตามแผนงานที่กำหนด ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่เป็นข้อเสนอแนะการทำงานมีดังนี้

1. สืบเนื่องจากบริบทของการดำเนินงานของแต่ละห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่าย ฯ ที่แตกต่างกันของห้องสมุดภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องหามาตรัสรูปผลและต้องมีข้อตกลงร่วมกันถึงแนวปฏิบัติที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ต่อการใช้ข้อมูลเทียบเคียงจากกรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน เช่น การยอมรับข้อจำกัดของการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและงบประมาณ ข้อจำกัดของการทำงานสำหรับห้องสมุดที่เข้าร่วมในรอบปีที่ 1 และรอบปีการรายงานผลตามทีแต่ละห้องสมุดใช้เป็นกรอบการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามบริบทของแต่ละห้องสมุด ได้แก่ การดำเนินงานตามปีการศึกษา ปีงบประมาณ หรือปีปฏิทิน คือปี พ.ศ. เป็นต้น

2. การตีความตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่อาจจะเข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน ก่อให้เกิดความสับสน จึงต้องมีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในการรายงานผลตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้และรูปแบบ/ แบบฟอร์มกลางที่กำหนดใช้ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์หนังสือและลงรายการบรรณานุกรม ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละห้องสมุดแตกต่างกัน จึงต้องตกลงร่วมกันถึงขั้นตอนหลักที่จะใช้ในการรายงาน คือ ให้สุ่มรายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอย่างละ 10 เล่ม (รายการ) ในรอบปีที่ห้องสมุดนั้น ๆ ถู้อปฏิบัติ

จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive service) และจำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ทีแต่ละห้องสมุดตีความไม่เหมือนกัน ซึ่งประเด็นนี้จะต้องทำความเข้าใจร่วมกันและกำหนดเป็นบริการหลัก ซึ่งเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด และบริการเพิ่มเติม ที่เกิดการยอมรับในแนวทางเดียวกันของห้องสมุดภายในเครือข่าย ฯ

3. การเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานที่อาจจะเกิดกรณี ไม่มีข้อมูลเนื่องจากไม่เคยเก็บหรือข้อมูลที่มีไม่พร้อมใช้ เป็นข้อมูลดิบจากเจ้าของงานที่ไม่ได้มีการสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานไว้ส่งผลให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อกันในการทำข้อมูลเพื่อรายงานผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ยกตัวอย่างเช่น

การเก็บสถิติการยืม บางห้องสมุดเก็บสถิติการยืมออกจากห้องสมุด และการใช้บริการภายในห้องสมุด (In house Use) แต่บางห้องสมุดไม่ได้เก็บสถิติการใช้ประเด็นหลัง ซึ่งได้แลกเปลี่ยนแนวคิดการทำงานเพื่อการพัฒนาางานร่วมกัน

ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีข้อมูลเฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ พบว่าห้องสมุดเพียงบางแห่งที่มีข้อมูลประกอบการรายงานทั้ง Search, Download แต่บางห้องสมุดเก็บข้อมูลได้เพียง Download เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้เกิดการแนะนำวิธีการจัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนมากขึ้นจากผู้ให้บริการฐานข้อมูลดังกล่าว

การกำหนดข้อคำถามที่ใช้ร่วมกันในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด โดยทุกห้องสมุดจะต้องนำข้อคำถามเดียวกันไปใช้ เพื่อการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานและข้อมูล

ที่นำมาเทียบเคียงในมิติเดียวกัน คือ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศึกษาทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน ได้แก่ คำถาม การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา การส่งข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อคำถาม ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ข้อคำถาม สื่อ/ คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน และเว็บไซต์ ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

จากรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ตกลงร่วมกัน ภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน ที่นำเสนอผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลเทียบเคียง แล้วนำสู่การกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน ได้สร้างประโยชน์ในการดำเนินงานดังนี้

การใช้ประโยชน์ของแต่ละห้องสมุด

1. ผู้บริหารแต่ละห้องสมุดได้รับทราบข้อมูลผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีการวิเคราะห์ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เป็นที่ยอมรับในวงการห้องสมุด ถูเสมือนการบริหารจัดการห้องสมุดเป็นไปตามมาตรฐาน (รายงานฉบับรอบปีนี้เทียบเคียงตามมาตรฐาน PULINET 2551 และ 2560)
2. ผู้บริหารแต่ละห้องสมุดนำข้อมูลผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับทราบมากำหนดแนวทางพัฒนาสร้างเสริมและรักษาจุดเด่น ลดและขจัดจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่มีผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

การใช้ประโยชน์ของห้องสมุดภายในเครือข่ายความร่วมมือ

1. ข้อมูลเชิงเทียบเคียงผลการดำเนินงานในบริบทเดียวกัน ที่นำไปสู่แนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในห้องสมุดและการให้บริการ ที่ห้องสมุดที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือผลการดำเนินงานอยู่ในค่าคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3
2. การได้รับแนวคิดจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผลการดำเนินงานซึ่งเป็นจุดเด่นแนวปฏิบัติที่ดีของห้องสมุดภายในเครือข่ายความร่วมมือ ฯ ที่มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน และมีค่าคะแนนผลประเมินอยู่ในระดับสูง
3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่ การลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดความผิดพลาดต่าง ๆ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการทำงาน และการให้บริการ เช่น กิจกรรมที่นำสู่การเข้าใช้บริการโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมของนิสิต บุคลากร ภายในเครือข่ายฯ

รายการอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. เชียงใหม่: ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา. (2561). เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/5moulibqa/>