

# การเตรียมตัวเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

อภัย ประกอบผล\*

## บทคัดย่อ

กล่าวถึง 6 ขั้นตอนของกิจกรรมการประกันคุณภาพ วิธีการเตรียมตัวและเอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมคุณภาพของหน่วยงานอื่นได้)

หัวเรื่อง : การประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณภาพที่สำคัญในอดีตห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก็ได้ตระหนักถึงคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ปัจจุบันคุณภาพเป็นเรื่องที่จะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ขั้นตอนของกิจกรรมการประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พอสรุปได้ 6 ขั้นตอนคือ

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพ
2. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและเขียนคู่มือของระบบ
3. การลงมือปฏิบัติตามคู่มือและเก็บหลักฐาน (ข้อมูล) ไว้อ้างอิง
4. การเขียนรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นรายงานการตรวจสอบตนเอง (SSR) หรือรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
5. การตรวจสอบหรือการประเมินคุณภาพ โดยคณะกรรมการ
6. การนำผลการตรวจสอบหรือการประเมินคุณภาพไปสู่การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา

การประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบหรือประเมินโดยคณะกรรมการทุกปี และทุก ๆ 5 ปี ก็จะต้องได้รับการตรวจประเมินคุณภาพ โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เพื่อรับรองคุณภาพ

ในการเตรียมตัวเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพนั้น จากประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจสอบและผู้ประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การเขียน SSR หรือ SAR ไม่ชัดเจน ในการเขียนต้องเป็นผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เช่น ปีงบประมาณ 2545 หรือปีการศึกษา 2545 ก็ควรเป็นผลการดำเนินงานในช่วงเวลานั้น ๆ

\* ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปีงบประมาณ 2545 ผลการดำเนินงาน ตุลาคม 2544-30 กันยายน 2545

ปีการศึกษา 2545 ผลการดำเนินงาน มิถุนายน 2545-พฤษภาคม 2546

ห้องสมุดต้องเขียนผลการดำเนินงานจริง โดยแสดงถึงจุดแข็งและจุดอ่อน แล้วประเมินหรือตรวจสอบตนเองว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับใดของดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

2. การนำเสนอข้อมูลเอกสารอ้างอิง มักจะไม่ตรงกับผลการดำเนินงาน หรือบางครั้งก็ไม่มีเอกสารสนับสนุน ดังนั้นในการเตรียมตัว ควรตรวจเช็คเอกสาร ข้อมูลทุกดัชนี ว่ามีเอกสารแสดงถึงผลการดำเนินงานครบถ้วนหรือไม่ เอกสารบางอย่างอาจมีมากและไม่สามารถนำมาแสดงได้ก็ให้ หมายเหตุไว้ ถ้าเอกสารอยู่ในรูปของคอมพิวเตอร์ก็ให้พิมพ์ผลออกมา หรือถ้าเป็นทัศนคติ อาจหมายเหตุให้สอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

3. เอกสารอ้างอิงที่มีค่าหรือมีน้ำหนัก ได้แก่ รายงานการประชุมประจำเดือนที่มีการบันทึก การมอบหมาย การติดตาม การปรับปรุงพัฒนางาน เอกสารที่เป็นแผนปฏิบัติงาน โครงการอบรมสัมมนาซึ่งแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมคุณภาพ การประเมินโครงการ ตลอดจนรูปถ่ายกิจกรรมต่าง ๆ เอกสารอ้างอิงให้เรียงตามองค์ประกอบและดัชนี จัดเรียงตามลำดับให้ค้นหาได้สะดวก รวดเร็ว

4. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ต้องประชาสัมพันธ์ในที่เปิดเผยต่อสาธารณชน บุคลากรทุกคน ต้องสามารถบอกปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานได้ เพราะสิ่งเหล่านี้ คือ เข็มทิศ หรือแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน

5. คณะกรรมการจะตรวจเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละฝ่ายหรืองานจะต้องเตรียมตัวต้อนรับ พร้อมทั้งจะอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงาน งานเด่น ๆ ของงานและจุดที่ต้องการพัฒนา โปรดระลึกอยู่เสมอว่าในการเยี่ยมชมหรือตรวจประเมิน เพื่อการพัฒนา มิใช่การจับผิด คณะกรรมการอาจสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเพื่อต้องการข้อมูลในแนวลึกก็ได้

6. การเตรียมตัวนำเสนอผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร ในช่วงแรกจะเป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยทางหน่วยงานจัดทำ PowerPoint สรุประมาณ 20 นาที และเตรียมเอกสารแจก คณะกรรมการส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลนอกวงการวิชาชีพ ซึ่งต้องการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอที่จะประเมินคุณภาพได้

7. สำหรับการเตรียมพร้อมอื่น ๆ เช่น ห้องประชุม ห้องทำงานของคณะกรรมการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คณะกรรมการอาจขอให้ประสานงาน นัดหมาย การสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา ผู้รับบริการทุกระดับ

8. การเตรียมข้อมูลเพื่อการตรวจประเมินของ สมศ. สมศ.จะมาตรวจประเมินทุก 5 ปี สิ่งที่สมศ.ต้องการก็คือ ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า และการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแยกตามสาขาวิชา ข้อมูลอีกอันหนึ่งที่ สมศ. ต้องการคือ เอกสารการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงผลการให้บริการของห้องสมุด