

การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 7

The 7th PULINET National Conference - PULINET 2017

Service Excellence

11-12 มกราคม 2560
ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

บทคัดย่อผลงานวิชาการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ร่วมกับ
หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)
2560

ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
The Achievement of the Proceeding of Library Cooperation Network in
the Educational Quality Assurance

ธนาภรณ์ ฉิมแพ

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

บทคัดย่อ

การดำเนินงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 4 ที่ผ่านมา (2555-2559) ที่ได้ดำเนินงานตามหลักวงจรคุณภาพ PDCA ในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับห้องสมุดสมาชิกในเครือข่าย รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุด ยังผลให้เกิดการสร้างสรรคผลงานอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีจากการศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดแต่ละสถาบัน และการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน กระตุ้นให้เกิดการผลิตงานวิจัยสถาบันเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 วิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) สำหรับผู้บริหารนำไปวางแผน พัฒนาปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุด และสร้างความร่วมมือเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นผลให้เกิดงานบริการใหม่ เช่น การอนุญาตให้นิสิตต่างสถาบันเข้าใช้ห้องสมุดในเครือข่ายได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

คำสำคัญ:

ผลสัมฤทธิ์, เครือข่าย, ความร่วมมือ, ประกันคุณภาพการศึกษา, บริหารจัดการ

Abstract

This was the proceeding under the library cooperation network for educational quality assurance in the past 4 years (B.E. 2555-2559), which had been done in accordance with the PDCA quality cycle in the aspect of working together systematically and according to the standards, resulted in the creation of value added to the member libraries in the network. This included; the creation of good relationships among the libraries, leading to the initiation of concrete output, the exchange of knowledge to create good practices from the studies' results of the

evaluation of user satisfaction with the library services of each institution and the development of library personnel in various aspects which was advantageous to the working practices, the conduct's stimulation of institutional research concerning attitudes and factors affecting participation in educational quality assurance of the personnel, the analysis of information according to the standards for libraries in higher education B.E. 2544, the analysis of information according to the indicators for the quality of the higher education libraries in the Provincial University Library Network (PULINET). All of the knowledge gained could be utilized by the administrators to use for planning, developing and improving the library services and creating cooperation especially for the benefits of users, resulting in new services, e.g., the permission for the students from other universities in the network to use the library for free.

Keyword:

Achievement, Network, Cooperation, Educational Quality Assurance, Management

บทนำ

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน สืบเนื่องจากการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่จะดำเนินงานให้ครอบคลุมตามวงจรคุณภาพ PDCA Cycle (P = Plan, D = Do, C = Check, A = Act) และให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ. 9.1) เกณฑ์ข้อที่ 8 ที่กำหนดให้มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการลงนามความร่วมมือห้องสมุด 5 สถาบัน ประกอบด้วย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยผู้อำนวยการทั้ง 5 สถาบันได้ลงนามความร่วมมือ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 โดยเจตนารมณ์ของความร่วมมือร่วมกันที่จะทำข้อตกลงความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีรายละเอียดประกอบด้วย

1. ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมกันเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของห้องสมุด
2. ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมมือกันจัดกิจกรรม และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. ห้องสมุดทุกแห่งจะติดตามประเมินผลการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
4. ดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งกันและกัน จากผลการดำเนินงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือที่ให้ผลสัมฤทธิ์เชิงประจักษ์ ที่ผู้บริหารสามารถนำผลการดำเนินงานที่เกิดจากผลงานของเครือข่ายในการนำไปใช้วางแผนปฏิบัติการ และดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และการสร้างงานบริการใหม่ๆ ที่ให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึง

พอใจให้กับผู้รับบริการ เป็นผลให้มีห้องสมุดอีก 2 สถาบัน คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีความสนใจและเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพิ่มเติม โดยมีพิธีลงนามความร่วมมือไปเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559 ซึ่งเป็นการลงนามความร่วมมือที่จะร่วมกันในรอบปีที่ 5 นอกจากนี้ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้เข้าร่วมสังเกตการณ์การดำเนินงานของเครือข่าย เพื่อศึกษาและเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าเป็นสมาชิกเครือข่ายต่อไป

ผลงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา ประกอบด้วย

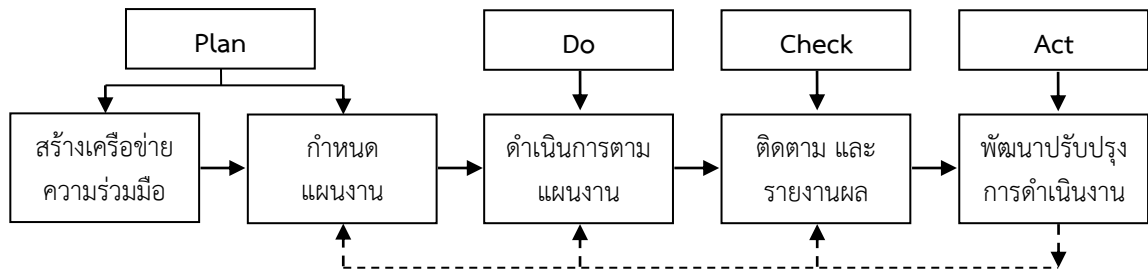
1. ผลงานการศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดแต่ละสถาบัน เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และการนำแนวทางไปพัฒนาปรับปรุงงานห้องสมุดของแต่ละสถาบัน
2. ผลงานการดำเนินงานวิจัยสถาบัน กรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน เรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร”
3. ผลงานการจัดทำรายงานบทวิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ของแต่ละสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานพื้นฐาน
4. ผลงานการจัดทำรายงานบทวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาให้การบริหารจัดการห้องสมุดเป็นไปตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. ผลงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการห้องสมุดร่วมกัน อาทิ การจัดอบรมให้ความรู้โดยแต่ละสถาบันจะเชิญวิทยากรมาบรรยายฝึกอบรมให้กับบุคลากรเครือข่ายหมุนเวียนกันไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน
2. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน
3. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่นำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกัน
4. เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของห้องสมุด
5. เพื่อดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงานของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ใช้แนวคิดเครื่องมือการจัดการคุณภาพ คือ วงจรคุณภาพ PDCA Cycle (P = Plan, D = Do, C = Check, A = Act) ในการดำเนินงานโดยมีรายละเอียดดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน

1.1 การสร้างเครือข่าย

- 1.1.1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ริเริ่มแนวคิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
- 1.1.2 กำหนดแนวทางการสร้างเครือข่ายความร่วมมือฯ และขอบเขตการดำเนินงาน (ประชุมหารือร่วมกัน ระหว่างผู้อำนวยการและผู้บริหารผิชอบดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- 1.1.3 ประสานผู้บริหารห้องสมุดสถาบัน เพื่อเชิญร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือฯ โดยแจ้งแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการดำเนินเครือข่ายความร่วมมือฯ
- 1.1.4 จัดทำร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ ให้กับผู้บริหารห้องสมุดที่จะร่วมเป็นสมาชิกพิจารณาและตรวจสอบรายละเอียด (ผ่านการตรวจสอบโดยฝ่ายกฎหมายของแต่ละสถาบัน)
- 1.1.5 จัดพิธีลงนามความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
 - รอบปีที่ 1 วันที่ 28 กันยายน 2555
ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - รอบปีที่ 2 วันที่ 17 ตุลาคม 2556
ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - รอบปีที่ 3 วันที่ 2 ธันวาคม 2557
ณ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 - รอบปีที่ 4 วันที่ 22 กันยายน 2558
ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 - รอบปีที่ 5 วันที่ 20 กันยายน 2559
ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาพพิธีลงนามความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา (รอบปีที่ 1-5)



1.2 การกำหนดแผนงานประจำปี

ภายใต้การดำเนินงานของเครือข่ายความร่วมมือฯ ได้มีการกำหนดแผนงานประจำปี เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและติดตามตรวจสอบให้การดำเนินงานของเครือข่ายเป็นไปเป้าหมายที่กำหนด ผู้บริหารและคณะทำงานในที่ประชุมเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้กำหนดข้อปฏิบัติร่วมกัน ดังนี้

- 1.2.1 กำหนดให้มีประธานเครือข่ายและหมุนเวียนผู้บริหารที่เป็นสมาชิกเครือข่ายฯ ทุกสถาบันเป็นประธาน โดยรอบปีที่ 1 ที่ประชุมมอบหมายให้ ดร.อารีย์ ธัญกิจจานุกิจ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นประธาน
- 1.2.2 การประชุมเครือข่ายฯ ให้หน่วยงานที่เป็นสมาชิกเครือข่ายฯ ผลัดกันเป็นเจ้าภาพ โดยกำหนดให้มีการประชุมทุก 2 เดือน และให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพจัดประชุมทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ
- 1.2.3 ที่ประชุมกำหนดให้มีการจัดประชุม 2 ระดับ ดังนี้
 - 1) การประชุมผู้บริหารและคณะทำงานเครือข่ายฯ เพื่อมอบนโยบายและติดตามผลการดำเนินงาน
 - 2) การประชุมคณะทำงานเครือข่ายฯ เพื่อประชุมหารือและดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2.4 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกันในช่วงปลายของการจัดประชุมผู้บริหารและคณะทำงานเครือข่ายฯ
- 1.2.5 รอบปีที่ 5 ที่ประชุมได้กำหนดให้ผู้บริหารและคณะทำงานของหน่วยงานที่เป็นสมาชิกเครือข่ายฯ ทำหน้าที่เป็นประธานและฝ่ายเลขานุการในการประชุม ซึ่งจะมีการประชุมทุก 3 เดือน

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการตามแผนงาน

เพื่อให้การดำเนินงานของเครือข่ายความร่วมมือฯ สัมฤทธิ์ผลตามแผนงานเป้าหมายที่กำหนด ที่ประชุมเครือข่ายฯ จึงได้กำหนดแผนงานที่ระบุวันที่ สถานที่ รายละเอียดสำหรับการดำเนินงานไว้ตั้งแต่การประชุมครั้งที่ 1 ในแต่ละรอบปี โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานของแต่ละสถาบัน อีกทั้งข้อมูลสำหรับติดต่อสื่อสารของ

ผู้บริหารและผู้ประสานงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างประสิทธิภาพ และสร้างประสิทธิผล ซึ่งที่ประชุมพิจารณาและรับทราบร่วมกัน

ปฏิทินการประชุมผู้บริหารและคณะทำงาน
เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษารอบปีที่ 5

การประชุมผู้บริหาร		หน่วยงาน	แผนการดำเนินงาน	
ครั้งที่	วันที่ประชุม		แนวทางการดำเนินงาน	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
1/2560 (ครั้งที่ 21)	19 มกราคม 2560	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน : - การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	
			รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตาม แผนการดำเนินงานความร่วมมือเครือข่าย ด้านประกันคุณภาพการศึกษา รอบปีที่ 5	
2/2560 (ครั้งที่ 22)	16 พฤษภาคม 2560	สำนัก บรรณสารการ พัฒนา สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหาร ศาสตร์	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน : - สถานที่และสิ่งแวดล้อมที่มีบรรยากาศ เอื้อต่อการเรียนรู้	
			รายงานความก้าวหน้าตามเกณฑ์ PULINET ปีการศึกษา 2558 (ปีงบประมาณ 2559)	
3/2560 (ครั้งที่ 23)	22 สิงหาคม 2560	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ศรีปทุม	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน : - การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง	
			รายงานผลตามเกณฑ์ PULINET ปีการศึกษา 2558 (ปีงบประมาณ 2559)	
1/2561 (ครั้งที่ 24)	8 ธันวาคม 2560	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน : - กรณีศึกษาการเปิดให้บริการ 24 ชม.	
			นำเสนอ (ร่าง) ข้อคำถาม/แผนงาน) การศึกษาความไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการของห้องสมุด	
2/2561 (ครั้งที่ 25)	13 มีนาคม 2561	ศูนย์บรรณ สารสนเทศ มหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิม พระเกียรติ	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน :	
			รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตาม แผนการดำเนินงานความร่วมมือเครือข่าย ด้านประกันคุณภาพการศึกษา รอบปีที่ 5	
3/2561 (ครั้งที่ 26)	12 มิถุนายน 2561	หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน :	
			รายงาน (ร่าง) สรุปผลการดำเนินงานใน รอบปีที่ 5	

การประชุมผู้บริหาร		หน่วยงาน	แผนการดำเนินงาน	
ครั้งที่	วันที่ประชุม		แนวทางการดำเนินงาน	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
			รายงานผลการศึกษา 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด 2. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด	
4/2561 (ครั้งที่ 27)	4 กันยายน 2561	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย	นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน : รายงานสรุปผลการดำเนินงานในรอบปีที่ 5 พิธีลงนามความร่วมมือ รอบปีที่ 6	

ปฏิทินการประชุมคณะกรรมการเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษารอบปีที่ 5

การประชุมคณะกรรมการ		หน่วยงาน	แผนการดำเนินงาน
ครั้งที่	วันที่ประชุม		
4/2559 (ครั้งที่ 21)	.. ธันวาคม 2559	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด
1/2560 (ครั้งที่ 22)	.. มีนาคม 2560	สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์	รายงานความก้าวหน้าตามเกณฑ์ PULINET ปีการศึกษา 2558 (ปีงบประมาณ 2559)
2/2560 (ครั้งที่ 23)	.. กรกฎาคม 2560	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม	สรุปรายงานผลตามเกณฑ์ PULINET ปีการศึกษา 2558 (ปีงบประมาณ 2559)
3/2560 (ครั้งที่ 24)	.. พฤศจิกายน 2560	ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระ เกียรติ	การศึกษาความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องสมุด (ร่างข้อคำถาม)
1/2561 (ครั้งที่ 25)	.. กุมภาพันธ์ 2561	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	การศึกษาความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องสมุด (แจกแบบสอบถาม)
2/2561 (ครั้งที่ 26)	.. พฤษภาคม 2561	หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	การศึกษาความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องสมุด (รายงานผล)
3/2561 (ครั้งที่ 27)	.. สิงหาคม 2561	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ร่าง สรุปผลการดำเนินงานในรอบปีที่ 5

ขั้นตอนที่ 3 ติดตาม และ รายงานผล

- การติดตามโดยระเบียบวาระการประชุม สืบเนื่องจากได้กำหนดแผนงานประจำปีไว้ เครือข่ายความร่วมมือฯ จึงใช้การประชุมเป็นเครื่องมือในการรายงานผลการดำเนินงานของคณะทำงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร อีกทั้งผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือติดตามการดำเนินงาน เพื่อทวนสอบให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามแผน
- การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมา และนำเสนอเพื่อพิจารณาในการประชุม (ครั้งสุดท้ายในรอบปี) เพื่อผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและเห็นนโยบายในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
- ผลการดำเนินงานได้จัดทำเป็นรายงานสรุปผล และนำเสนอไว้ในรูปแบบไฟล์ที่เว็บไซต์ของเครือข่ายฯ คือ <https://sites.google.com/site/5moulibqa/home>

ขั้นตอนที่ 4 พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินงานที่มีการรายงานให้ที่ประชุมทราบในแต่ละครั้ง (ผลการดำเนินงานได้ตามแผน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน) และเพื่อการสนับสนุนให้การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ประชุมได้พัฒนาปรับปรุงการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและปรับปรุง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ปัญหาจากการเวียนแจ้งรายงานการประชุม เอกสารประกอบประชุม และเอกสารที่ใช้ในการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาจากการประสานงาน ความถูกต้องในการประสานงาน แนวทางที่ดำเนินการ: การใช้ Google Drive ในการบันทึกรายงานการประชุมออนไลน์ และการส่งเอกสารต่างๆ อีกทั้ง การใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างกันสถาบัน เพื่อสร้างความสะดวกและลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น
- การสื่อสารแบบ 2 ทาง ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสถาบัน แนวทางที่ดำเนินการ: การจัดทำ Line Group ของคณะทำงาน เพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างกันได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา

สำหรับประเด็นปัญหาอื่น ที่ประชุมโดยผู้บริหารของแต่ละสถาบันได้ร่วมกันพิจารณาเสนอแนะและให้ความคิดเห็น และได้มอบแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นนโยบาย เพื่อให้คณะทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น สร้างผลสัมฤทธิ์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนงานประจำปี

รายละเอียดผู้บริหารและผู้บริหารงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา รอบปี 5

ชื่อหน่วยงาน	ข้อมูลผู้บริหารหน่วยงาน			ชื่อประธานงาน	ข้อมูลผู้ประสานงาน		
	ผู้อำนวยการ	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	e-mail		ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	e-mail
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ดร.อาทิตย์ ธีฎกิจานุกิจ	081-207-1822	kulibaree@gmail.com	น.ส.ณัชกรณี ธีเมธ	ผู้อำนวยการด้านบริการและประกันคุณภาพ	085-480-8139	libtpc@psu.ac.th
		02-942-8616 ต่อ 401		น.ส.สุกัญญา ฝอยเงินทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	02-942-8616 ต่อ 412	tanaporn.c@psu.ac.th
					เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	092-252-8387	libsyo@psu.ac.th
หอสมุดแห่งชาติวิทยาจารย์ธรรมศาสตร์	ศ.ดร.เสาวฤทธิ์ ขจรเจริญ	02-613-3501	skseating@psu.ac.th	นางสาวสุวิภา ธีรัฐเวียงสูง	รองผู้อำนวยการสายบริหารและพัฒนา	063-451-6535	ssimaga@psu.ac.th
						02-613-3502	
				นางสาวกมลวรรณ บัวงาม	บรรณารักษ์	081-348-4673	libnangam@psu.ac.th
สำนักวิทยบริการกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	อ.ดร.วิภาวี นพพานนท์	087-108-8383	waroch@psu.ac.th	นางนิตยา แจ่มโพธิ์	ผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	02-649-5436	nantana@psu.ac.th
		02-649-5434					
				นางจตุรภัช ธีรัตน์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	081-421-4275	chanuch@psu.ac.th
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม	ดร.อภิวัฒน์ จันทร์งาม	02-579-1111 ต่อ 1190	apradee.arn@psu.ac.th	คุณวิภา ธีรัมย์เกที	นักสารสนเทศและสาขาวิชา	081-959-5129	vipada@psu.ac.th
						02-579-1111 ต่อ 1242/2303	
				คุณธิชาภา คำจันทร์	นักสารสนเทศและสาขาวิชา	02-579-1111 ต่อ 1273	nichapha@psu.ac.th
สำนักวิทยบริการกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี	ดร.จรรยาณี สมภาณี	02-697-6250-51	Jornikwan_Pol@utcc.ac.th	คุณฉลวย ชมภูมุก	หัวหน้าแผนกธุรการ	02-697-6251	msalai_ch@utcc.ac.th
ศูนย์รวมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	นางสาวสุภาพร ชิตินันท์	089-922-7650	lamsupachai2014@gmail.com	นางสาววิมลรัตน์ มากทัศน์	ศึกษานิเทศก์บรรณารักษ์	081-345-3242	tanthachokni@gmail.com
		02-312-6300 ต่อ 1417				02-312-6300 ต่อ 1418	
				นางสาววิบูลย์ ประใจเจริญ	หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ	081-927-4036	msuchib2401@hotmail.com
สำนักบริหารการพัฒนาระบบ สารสนเทศและระบบสารสนเทศ	ศ.ดร.เกษมศักดิ์ ใจพิสุทธิ์	02-727-3808	saovalu@psu.ac.th	นางสาวอรุณจิต สุขก่อ	ผู้ปฏิบัติงานบริการปฏิบัติงาน	083-292-9014	arungjit@psu.ac.th
						02-727-3806	
				นางสาววรรณ พงษ์ศรี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	081-553-1772	narawan@psu.ac.th
					02-727-3811		

ผลการศึกษา และอภิปรายผล

จากการดำเนินงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 4 ที่ผ่านมา ที่ได้ดำเนินงานตามหลักวงจรคุณภาพ PDCA ในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มในการทำงาน อีกทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานของแต่ละสถาบัน ส่งผลให้สร้างสรรค์ผลงานได้ดังนี้

1. การดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละสถาบัน จากกรณีศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดแต่ละสถาบัน ที่มีระดับและค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้น
2. งานวิจัยสถาบัน กรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน เรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร”
3. รายงานบทวิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ของแต่ละสถาบัน ประจำปีการศึกษา 2556-2557
4. รายงานบทวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ประจำปีการศึกษา 2557
5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรห้องสมุด ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
6. การสร้างงานบริการใหม่ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการระหว่างสถาบันให้ได้ใช้ประโยชน์สูงสุด คือ การเข้าใช้ห้องสมุดฟรีของนิสิตและบุคลากรสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือฯ

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการทำงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือฯ ปัญหาหลักสำคัญ คือ การติดต่อประสานงานภายในเครือข่าย การประสานงานจะมีประสิทธิภาพได้ต้องมีการวางแผนงานให้เป็นระบบและชัดเจน อีกทั้ง ต้องมีความเข้าใจร่วมกันจึงจะส่งผลให้การทำงานร่วมกันได้ไม่เกิดปัญหา อีกทั้ง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างกันแบบการสื่อสาร 2 ทาง และทันที (real time) ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดความผิดพลาด เครือข่ายจึงได้นำ Google Drive และ Line Group มาช่วยในการประสานงานติดต่อ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวนอกจากจะช่วยในการทำงานร่วมกันแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้กับคณะทำงานซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือที่มาจากต่างสถาบัน ได้ทำงานร่วมกัน รวมกันเป็นทีมงานเดียวกัน

การนำไปใช้ประโยชน์

ผลงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ของแต่ละสถาบันที่เป็นสมาชิก และเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่นและบุคคลทั่วไป ดังนี้

การใช้ประโยชน์ของสถาบันที่เป็นสมาชิกเครือข่าย

1. ผู้บริหารได้รับข้อมูลจากผลงานและรายงานผลต่างๆ เพื่อการวางแผนปฏิบัติการ และเพื่อการตัดสินใจที่จะดำเนินงานในส่วนต่างๆ ที่เป็นการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการและการให้บริการของห้องสมุด
2. การเสริมสร้างแนวคิดให้กับบุคลากรของแต่ละสถาบันที่จะพัฒนางานของตนเอง และพัฒนางานใหม่ๆ เพื่อผู้รับบริการ จากการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี
3. การกระตุ้นให้บุคลากรซึ่งเป็นคณะทำงานได้มีแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการงาน ที่ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดความผิดพลาดต่างๆ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจากการเรียนรู้จากปัญหาและความผิดพลาดที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
4. การพัฒนาบุคลากร และการเป็นแบบอย่างของบุคลากรซึ่งเป็นคณะทำงานของแต่ละสถาบันที่สามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นนอกสถาบันได้เป็นอย่างดี
5. การเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน โดยการจัดทำรายงานบทวิเคราะห์ที่เทียบเคียงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
6. การได้รับการยอมรับและชื่อเสียงของความสำเร็จในการทำงานร่วมกันของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

การใช้ประโยชน์ของห้องสมุดอื่น หรือบุคคลทั่วไป

1. แนวคิดในการสร้าง หรือ การร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
2. แนวคิดในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานห้องสมุด จากต้นแบบการดำเนินงานของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
3. การพัฒนางานการบริหารจัดการภายในห้องสมุด การบริการและการบริการเชิงรุกที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานห้องสมุด จากต้นแบบของผลการดำเนินงานของเครือข่ายฯ

รายการอ้างอิง

- หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET). (2551). *ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. สืบค้นจาก <http://www.library.au.edu/qa2009/documents/pulinet.pdf>
- เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา. (2557). *ผลงานในรอบปี*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/5moulibqa/kickrrm-ni-rxb-pi-thi-1>
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. สืบค้นจาก <http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/ministry%20law/1-31%20library%20standard%202544.pdf>
- ชนาภรณ์ ฉิมแพ. (2556). การประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และความร่วมมือเครือข่ายด้านประกันคุณภาพการศึกษาห้องสมุด 5 สถาบัน. ใน *เอกสารประกอบสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 29*. (น. 95-100). ลำปาง: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). *คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในสำหรับสำนัก สถาบัน ปีการศึกษา 2554 และปีการศึกษา 2555*. สืบค้นจาก http://www.qa.ku.ac.th/Download/annalsupport_03042555.pdf
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). *รายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report: SSR) สำนักหอสมุด ปี 2553-2554*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- (2555). *รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) สำนักหอสมุด ปี 2554-2555*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- (2556). *รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) สำนักหอสมุด ปี 2555-2556*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.
- (2557). *รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) สำนักหอสมุด ปี 2556-2557*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด.



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
โทรศัพท์ 053-944531 โทรสาร 053-222766
Website: <http://library.cmu.ac.th>
<http://pulinet2017.cmu.ac.th>