

การพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
Quality Assurance System Development of
The Central Library, Silpakorn University

ณัชชา มณีวงศ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร e-mail: chutch2@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเคียงสมรรถนะด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร กับ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการวิจัยในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2557 กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นองค์กรที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2555 ได้รับคะแนนประเมินอยู่ในระดับดีมาก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การจำแนกประเภทข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล การสร้างข้อมูลเชิงอุปนัย การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ช่วงห่าง

ผลการวิจัยพบว่า

1. การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้คะแนนประเมินตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) พบว่า ตัวบ่งชี้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีคะแนนการประเมินต่ำกว่าองค์กรที่เทียบเคียงร้อยละ 40 คือ ตัวบ่งชี้ที่ 7.1

ภาวะผู้นำสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง และ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

2. วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าประกอบด้วย *การสร้าง การจัดทำ การประสานงาน การกำกับติดตาม การสรุปผล และการปรับปรุงพัฒนา*

3. แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นแนวทางการพัฒนาตามหลัก PDCA คือ 1) การวางแผน (Plan) ประกอบด้วย การกำหนดแผนการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ 2) การดำเนินงานตามแผน (Do) ประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามแผนโดยเน้นการทำงานเป็นทีม 3) การตรวจสอบ (Check) ประกอบด้วย การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและ 4) การปรับปรุง (Act) ประกอบด้วย การนำผลจากการตรวจสอบมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การเทียบเคียงสมรรถนะ, การปฏิบัติที่เป็นเลิศ, การประกันคุณภาพการศึกษา

ABSTRACT

The research topic “Quality Assurance System Development of The Central Library, Silpakorn University” has the followings objectives: 1) to benchmark the outcome of quality assurance between The Central Library Silpakorn University with Academic Resource Center, Mahasarakham University and The Center for Library Resources and Educational Media. 2) to study the best practice in quality assurance of Academic Resource Center, Mahasarakham University and The Center for Library Resources and Educational Media. 3) to study the method of development of the education quality assurance system of The Central Library Silpakorn University. This study was qualitative research, which was carried out during November, 2013 to March, 2014. The purposive sampling was used in this research. The Sample was administrators and personnel, that concerned with quality assurance at the Academic Resource Center, Mahasarakham University and The Center for Library Resources and Educational. The

data were collected through the semi-structural interviews and focus group discussion and document analysis. All of the data were analyzed and compared by using typological data, analytic induction, content analysis and gap analysis, respectively.

The research outcomes are:

1. The benchmarking of educational quality assurance by considering the OHEC found that the indicator outcome of quality assurance lower than comparable organizations 40% included the indicators 7.1 Leadership of the Institutional Council and Administration at All Levels, 7.4 Systems for Risk management and 8.1 A System and Mechanism for Finances and Budgets .

2. The best practices found that the educational quality assurance process consisted; 1) QA creating 2) QA manipulating 3) QA coordinating 4) QA monitoring 5) QA reporting and 6) QA improving and developing

3. Quality assurance system development of The Central Library, Silpakorn University found that based on the principles of PDCA, there are; 1) Plan; educational quality assurance plan, and guideline. 2) Do; implementation by plan. 3) Check; implement evaluation. 4) Act; reviewed and adjusted plan.

Keywords: Benchmarking, Best practice, Educational Quality Assurance

บทนำ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ของ มหาวิทยาลัยศิลปากร ถือเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจสำคัญ เพราะเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ และเป็นแหล่งข้อมูล สารสนเทศต่างๆ ให้กับนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาโดยระบบงานของสำนักหอสมุดกลาง ทำหน้าที่ ในการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพื่อให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ รวมทั้งสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพ ดังนั้นหากสำนักหอสมุดกลางมีระบบปฏิบัติงานที่ไม่ได้มาตรฐาน ระบบบริการไม่มีคุณภาพ และการให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการ คณาจารย์ นักศึกษา ฯลฯ ไม่สามารถบรรลุภารกิจได้ การประกันคุณภาพ การศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมากในการใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เพราะหากมีกระบวนการที่มีคุณภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยทำการเทียบเคียงสมรรถนะจากผลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต้นแบบ และศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ อันนำมาซึ่งแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร กับ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในการประกันคุณภาพการศึกษาของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร กับ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์เอกสารผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2555 มาศึกษาวิเคราะห์หาความเหมือน และความต่าง
2. คำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างผลการประกันคุณภาพแยกรายเป็นตัวชี้วัด แล้วจึงจัดอันดับตามความห่างของผล จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ใช้แบบสัมภาษณ์ในการบันทึกข้อมูล

2. นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างไปสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ร่วมกับการสังเกต และการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

จัดทำแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จากข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แนวคิดวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA ของเดมมิง (Deming) ร่วมกับแนวปฏิบัติที่ดี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นองค์กรที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2555 ได้รับคะแนนประเมินอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structural interview)
2. การบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ตอน จากผลการศึกษา พบว่า

ตอนที่ 1 การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร กับ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การเทียบเคียงสมรรถนะด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษามาจากคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ (สกอ.) ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีคะแนนการประเมินต่างกันมากที่สุดถึงร้อยละ 40 ในตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของสถานบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน และ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง และนอกจากนี้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ยังคงมีตัวบ่งชี้ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ที่มีผลการประเมินต่างกันร้อยละ 40 อีกด้วย

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบผลการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำแนกตามตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ศูนย์บรรณสารฯ (มสส)	สำนักหอสมุดกลาง มศิลปากร (A)	ค่าความแตกต่าง A กับ B	อันดับของความเห็น	สำนักวิทยบริการ (มสส)	สำนักหอสมุดกลาง มศิลปากร (A)	ค่าความแตกต่าง A กับ B	อันดับของความเห็น
ด้านปัจจัยนำเข้า								
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต								
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห่องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	5	5	0	0	5	5	0	0
ด้านกระบวนการ								
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ								
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการ พัฒนาแผน	5	4	20	2	5	4	20	2
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม								
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม	5	4	20	2	5	4	20	2
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	-	5	-	-	5	5	0	0
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ								
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	5	3	40	1	5	3	40	1
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	5	5	0	0	5	5	0	0
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5	5	0	0	-	5	-	-
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง	5	3	40	1	5	3	40	1
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ								
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	-	3	-	-	5	3	40	1
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	5	4	20	2	5	4	20	2

ตอนที่ 2 ศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยศึกษาสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน กระบวนการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และปัญหาอุปสรรค ปัจจัยส่งเสริมกระบวนการ/การประกันคุณภาพการศึกษา จากการฟังบรรยาย การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ และศึกษาเอกสาร

ผลการสังเคราะห์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คือ

1. สภาพทั่วไป เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน สรุปได้ดังนี้

1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพมีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นตัวแทนในการประสานงานรวบรวมข้อมูลและรายการหลักฐานในแต่ละฝ่ายของศูนย์ฯ

1.2 แนวทางในการสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดแผนปฏิบัติการไว้ในคู่มือประกันคุณภาพ ให้มีกิจกรรมเข้าร่วมประชุมเพื่อทำความเข้าใจองค์ประกอบและตัวบ่งชี้และรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และการทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน มีจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ตัวบ่งชี้ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กำหนด และตัวบ่งชี้ของฝ่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องและเป็นอัตลักษณ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อใช้เป็นคู่มือในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

1.3 มีการดำเนินการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา โครงการที่ดำเนินการจะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. กระบวนการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 กระบวนการพัฒนาแผน มีการจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วม นำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารฯ และมหาวิทยาลัย ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี มีการทบทวนแผน ตามแผนดำเนินการระยะเวลา 5 ปี และการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม มีลักษณะการให้บริการวิชาการแก่สังคมซึ่งมหาวิทยาลัยจะมีนโยบายเกี่ยวกับโรงเรียนหน้าบ้าน โรงเรียนรอบบ้าน โดยมหาวิทยาลัยจะมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนรอบข้าง

2.3 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีความโดดเด่นเพราะมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งฐานข้อมูลทางด้านอีสานมีทั้งงานวิจัย และบทความ ที่สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี

2.4 ภาวะผู้นำของสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบันมีการจัดตั้งรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้ดูแลในเรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และงานประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงาน

2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณระบบบริหารงานงบประมาณ คือ ระบบการเงินเป็นแบบแม่ดูลูก เพราะค่าใช้จ่ายทุกอย่างมหาวิทยาลัยเป็นผู้รับผิดชอบ

2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการสรุปและหาแนวทางการแก้ไขจากคณะกรรมการประเมินให้คำแนะนำไว้ และมีการรายงานความก้าวหน้า นำเสนอที่ประชุมและปรับแก้ โดยนำเข้าที่ประชุมประจำศูนย์ฯ

3. ปัญหา อุปสรรค ปัจจัยส่งเสริมกระบวนการการประกันคุณภาพ/การศึกษา คือ เกณฑ์บางตัวของ PULINET ที่ไม่สามารถวัดคุณภาพของการดำเนินงานได้ เนื่องจากสภาพบริบทในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป

ผลการสังเคราะห์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ

1. สภาพทั่วไป เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน สรุปได้ดังนี้

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ คือมีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาตามกระบวนการ PDCA ทุกขั้นตอน มีการจัดทำคู่มือ และมีการแต่งตั้งรองผู้อำนวยการเพื่อดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 แนวทางในการสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานอย่างต่อเนื่องตามวาระการประชุมคณะกรรมการประสานงานฯ มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่รายบุคคล โดยการจัดประชุม สัมมนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในแผนกลยุทธ์ ที่สำนักวิทยบริการดำเนินการตามกรอบหน้าที่ภารกิจ หลัก ตามแผนปฏิบัติราชการของ ก.และกรอบการประกันคุณภาพการศึกษา ของ สกอ .ร.พ. สมศ. ซึ่งบุคลากรทุกระดับรับทราบและตระหนัก เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และถือปฏิบัติเป็นอย่างดีขึ้นเรื่อย ๆ

1.3 มีการดำเนินการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และงานยุทธศาสตร์

2. กระบวนการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 กระบวนการพัฒนาแผน มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ โดยวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมภายในและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก กำหนดนโยบายการบริหารและกำหนดทิศทางการพัฒนาโดยทบทวนปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย

2.2 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม มีการวางแผนทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแล มีบริการบูรณาการวิชาการแก่สังคม เช่น จัดทำการพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM ไปใช้ในการดำเนินงานระบบห้องสมุดและหน่วยงานที่ร้องขอ

2.3 สำนักวิทยบริการฯ มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เข้ากับภารกิจของห้องสมุด โดยศูนย์สารนิเทศอีสาน สิริธรได้ดำเนินการจัดทำภูมิปัญญา ท้องถิ่นอีสาน และให้บริการเพื่อการศึกษาค้นคว้า สนับสนุนการศึกษาวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2.4 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน มีการจัดตั้งคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้ามีการถ่ายทอดนโยบายและตัวชี้วัด

2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณระบบบริหารงานงบประมาณ โดยมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2554-2557 โดยมีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย จัดหาทรัพยากรทางการเงินจากงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ มีการจัดทำรายงานการเงินอย่างเป็นระบบ โดยมีการรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานสำนักวิทยบริการทุกเดือนและรายงานการเบิกจ่ายจัดส่ง

ไปยังมหาวิทยาลัยทุกเดือน ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการรายงานไปทำแผนประกอบการตัดสินใจเพื่อบริหารงบประมาณ

2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา มีการพัฒนาฐานข้อมูลกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพและแผนปฏิบัติการต่อมหาวิทยาลัย มีนโยบายให้ใช้ระบบประกันคุณภาพที่ศูนย์พัฒนาและฝ่ายประกันคุณภาพได้พัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และระบบบริหารยุทธศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและนำไปเผยแพร่หน่วยงานอื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ และยังมีการจัดทำเว็บไซต์ “ชาวยศสำนึก” เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ บุคลากรทุกคนต่างร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีการสร้างชุมชนคนประกันคุณภาพ เพื่อให้ความรู้ ความเคลื่อนไหว เกี่ยวกับประกันคุณภาพขององค์กร เป็นนวัตกรรมหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการขับเคลื่อนและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหา อุปสรรค ปัจจัยส่งเสริมกระบวนการ/การประกันคุณภาพการศึกษา การทำงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ต่าง ๆ จึงจะส่งเสริมงานประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าจากผลการศึกษาโดยการเทียบเคียงผลการประกันคุณภาพการศึกษา และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบแนวทางการดำเนินงานงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศดังนี้

1. มีระบบควบคุมคุณภาพ โดยการนำวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ของเดมมิง (Deming) คือ (1) PLAN การวางแผน (2) Do การปฏิบัติตามแผน (3) Check การตรวจสอบ (4) Act การปรับปรุงแก้ไข
2. มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ได้แก่ (1) การสร้าง (2) การจัดทำ (3) การประสานงาน (4) การกำกับติดตาม (5) การสรุปผล (6) การปรับปรุงและพัฒนา

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 จากการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษาของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่ามีการดำเนินการในตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินต่างกันถึงร้อยละ 40 ดังนี้

ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน เกณฑ์ข้อที่ 6 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีการดำเนินการต่างจาก สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือนอกจากจะบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแล้วยังมีระบบการรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะในด้านสวัสดิการ หรือปัญหาของการทำงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไขอีกด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ประเด็นเกณฑ์ข้อที่ 5 มีความแตกต่างของการดำเนินงานเรื่องการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำข้อมูลทางการเงินและงบประมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย โดยวิเคราะห์ต้นทุนต่อหัวนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่า และวิเคราะห์ต้นทุนต่อหัวผู้ใช้บริการ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยจะเป็นผู้ขอข้อมูล สำนักหอสมุดกลาง และหน่วยงาน/คณะวิชา เพื่อจัดทำรายงานต้นทุนระดับมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในงานการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการศึกษาพบว่าแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการทำงาน คือ (1) การสร้าง (2) การจัดทำ (3) การประสานงาน (4) การกำกับติดตาม (5) การสรุปผล (6) การปรับปรุงและพัฒนา โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

1) การสร้าง โดยสร้างแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน นโยบายประกันคุณภาพ คู่มือประกันคุณภาพ การศึกษา ตลอดจนสร้างความตระหนักเพื่อเข้าใจความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเข้าใจในยุทธศาสตร์ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และสร้างเครือข่ายงานประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2) การจัดทำ โดยมีการทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดบริการตามภารกิจของหน่วยงาน และบริการอื่นที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จัดกระบวนการปรับปรุงและแก้ไขข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเป็นระบบ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานพร้อมนำข้อสรุปมาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพงาน

3) การประสานงาน มีการประสานงานทุกฝ่ายงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ด้วยอธัยาศัยที่สุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อม

4) การกำกับติดตาม คือมีการกำกับการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ติดตามความก้าวหน้าของแต่ละตัวบ่งชี้ รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการ มีการจัดเก็บรวบรวมหลักฐานและตรวจสอบหลักฐานก่อนประเมินผล

5) การสรุปผล โดยมีการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะของกรรมการ พร้อมทั้งแจ้งหัวหน้าฝ่ายงานและบุคลากรรับทราบผล

6) การปรับปรุงและพัฒนา โดยมีการประชุมเพื่อระดมสมองแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จากผลการศึกษาโดยการเทียบเคียงผลการประกันคุณภาพการศึกษา (ตอนที่ 1) และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (ตอนที่ 2) ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพ ประกอบไปด้วย

1. ระบบควบคุมคุณภาพ โดยการนำวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ของเดมมิง (Deming) มาใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน คือ (1) PLAN การวางแผน (2) Do การปฏิบัติตามแผน (3) Check การตรวจสอบ (4) Act การปรับปรุงแก้ไข

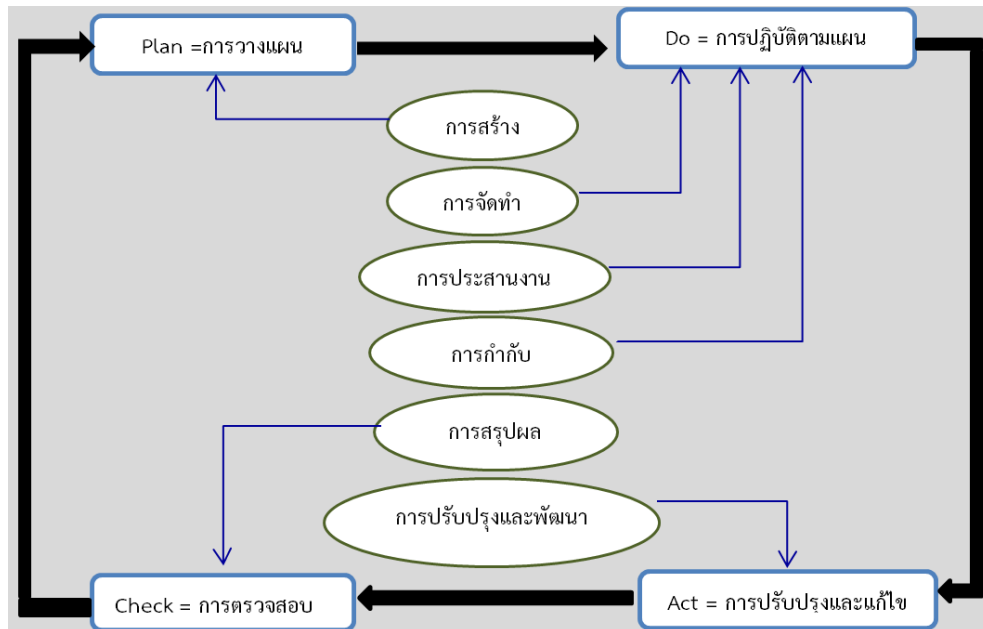
2. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ได้แก่ (1) การสร้าง (2) การจัดทำ (3) การประสานงาน (4) การกำกับติดตาม (5) การสรุปผล (6) การปรับปรุงและพัฒนา

แนวทางการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) คือการวางแผน (Plan) มีการสร้างแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน นโยบายประกันคุณภาพ คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนสร้างความตระหนักเพื่อเข้าใจความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเข้าใจในยุทธศาสตร์ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และสร้างเครือข่ายงานประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร ขึ้นการดำเนินงานตามแผน (Do) โดยมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศคือจัดทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีการดำเนินงานไปด้วยความสะดวกเรียบร้อย จัดทำบริการตามภารกิจ ของหน่วยงานอย่างหลากหลาย ทั้งบริการพื้นฐาน และบริการอื่นที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือตามผู้ใช้ร้องขอ จัดทำกระบวนการปรับปรุงและแก้ไขข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนและเป็นระบบ จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานพร้อมนำข้อสรุปมาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพงาน การประสานงานทุกฝ่ายงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ด้วยอธยาศัยที่สุภาพเรียบร้อย มีการกำกับติดตามโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ติดตามความก้าวหน้าของแต่ละตัวบ่งชี้ รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานตรวจสอบหลักฐานก่อนประเมินผล ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) โดยมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศคือ การสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และข้อเสนอแนะของกรรมการ พร้อมทั้งแจ้งหัวหน้าฝ่ายงานและบุคลากรให้รับทราบผลมีการตรวจสอบเอกสารและรายงานก่อนประเมินผล ขั้นตอนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล (Act) ขั้นตอนปรับปรุงงาน โดยมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศคือหลังจากมีการประเมินผลคุณภาพการศึกษาและได้ข้อเสนอแนะจากกรรมการแล้ว ต้องมีการประชุมเพื่อระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วยังต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกด้วย สรุปแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังตารางที่ 2 และแผนภาพที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงแนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร

วงจรควบคุมคุณภาพ	วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	รายละเอียดการปฏิบัติ
Plan (การวางแผน)	การสร้าง	- แผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา - แผนปฏิบัติงาน - นโยบายประกันคุณภาพ - คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา - ความตระหนักเพื่อเข้าใจความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา - ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ - สัมพันธภาพที่ดีในองค์กร - เครือข่ายงานประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร
Do (การปฏิบัติตามแผน)	การจัดทำ	- ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา - จัดบริการตามภารกิจของหน่วยงานอย่างหลากหลาย ทั้งบริการพื้นฐาน และบริการอื่นที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ - จัดทำกระบวนการปรับปรุงและแก้ไขข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนและเป็นระบบ - การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานพร้อมนำข้อสรุปมาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพงาน
	การประสานงาน	- ทุกฝ่ายงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ด้วยอธิตายที่สุภาพเรียบร้อย
	การกำกับติดตาม	- กำกับการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา - ติดตามความก้าวหน้าของแต่ละตัวบ่งชี้ - รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการ - จัดเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐาน - ตรวจสอบหลักฐานก่อนประเมินผล
Check (การตรวจสอบ)	การสรุปผล	- สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะของกรรมการ พร้อมทั้งแจ้งหัวหน้าฝ่ายงานและบุคลากรให้รับทราบผล
Act (การปรับปรุงแก้ไข)	การปรับปรุงและพัฒนา	- มีการประชุมเพื่อระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการความรู้ - มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ - มีการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนภาพที่ 1 แสดงแนวทางการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร



ข้อเสนอแนะ

1. แม้จะพบวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศแล้ว (Best Practice) แต่หากองค์กรขาดความร่วมมือ ก็ยากที่จะเกิดวิธีการปฏิบัติที่ดีได้ คงต้องอาศัยนโยบายโดยผู้บริหารเป็นผู้ขับเคลื่อนอย่างค่อยเป็นค่อยไปด้วยความสัมพันธ์แบบถ้อยทีถ้อยอาศัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานที่เข้มแข็งและยั่งยืนอันส่งผลให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2. ภายหลังจากการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วพบว่า มีหลายเกณฑ์ที่แม้ผลการปฏิบัติงานจะคล้ายกัน แต่การลงลึกในรายละเอียดต่างกัันดังนั้นเราจึงควรปรับปรุงการดำเนินงานในเกณฑ์ต่างๆ ให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

แนวทางการพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ศึกษาได้คือ 1. มีการควบคุมระบบคุณภาพ PDCA ของเดมมิง (Deming) ร่วมกับ 2. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้างเป็นแผนและแนวปฏิบัติในการพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเป็นตัวขับเคลื่อน ควบคุม กำกับ ติดตาม ให้การปฏิบัติงานตามภารกิจ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

รายการอ้างอิง

- คณะกรรมการการอุดมศึกษา,สำนักงาน. (2551). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ:ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- ธีรศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, สำเริง อ่อนสัมพันธ์, ยุวดี ผลพันธ์, พัทธ์ สุพรรณโณภาพ. (2556). รายงาน
การวิจัยการพัฒนาระบบการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญดี บุญญากิจ และ กมลวรรณ ศิริพานิช. (2548). Benchmarking : ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน). (2555) .รายงานผลการประเมิน
คุณภาพการศึกษาภายใน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2555. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555).รายงานการประเมินตนเองวงรอบปีการศึกษา 2555
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอกธิป สุขวารี . (2553). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสำหรับ
สถาบันอุดมศึกษาไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- วิมล นาวารัตน์. วงจรเดมมิง PCDA . [สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก
<https://www.gotoknow.org/posts/419715>