PULINET Journal

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Analysis of the Administrative Effectiveness in Internal Quality Assurance According to Component Criteria of Kamphaeng Saen Library Kasetsart University

เปรมปรีดิ์ บุญรังสี

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน e-mail: libppy@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิ์ผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างดำเนินการ และ 2. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิ์ผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของ สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลังสิ้นสุดการดำเนินการ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เอกสารเป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายงานการประเมินตนเองด้านการประกันคุณภาพตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ระหว่างปีการศึกษา 2554-2556 เป็นเวลา 3 ปี สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

คำสำคัญ:

การวิเคราะห์ประสิทธิผล, การบริหารงานประกันคุณภาพ, สำนักหอสมุดกำแพงแสน

Abstract

This research is the analysis of the administrative effectiveness in internal quality assurance according to component criteria of Kamphaeng Saen Library, Kasetsart University. The purposes were 1. to analyse the administrative effectiveness in internal quality assurance according to component criteria of Kamphaeng Saen Library, Kasetsart University, during the performances and 2. to analyse administrative effectiveness in internal quality assurance according to component criteria of Kamphaeng Saen Library, Kasetsart University, after finishing all the processes. This research was used the qualitative method. The samples were the documents of

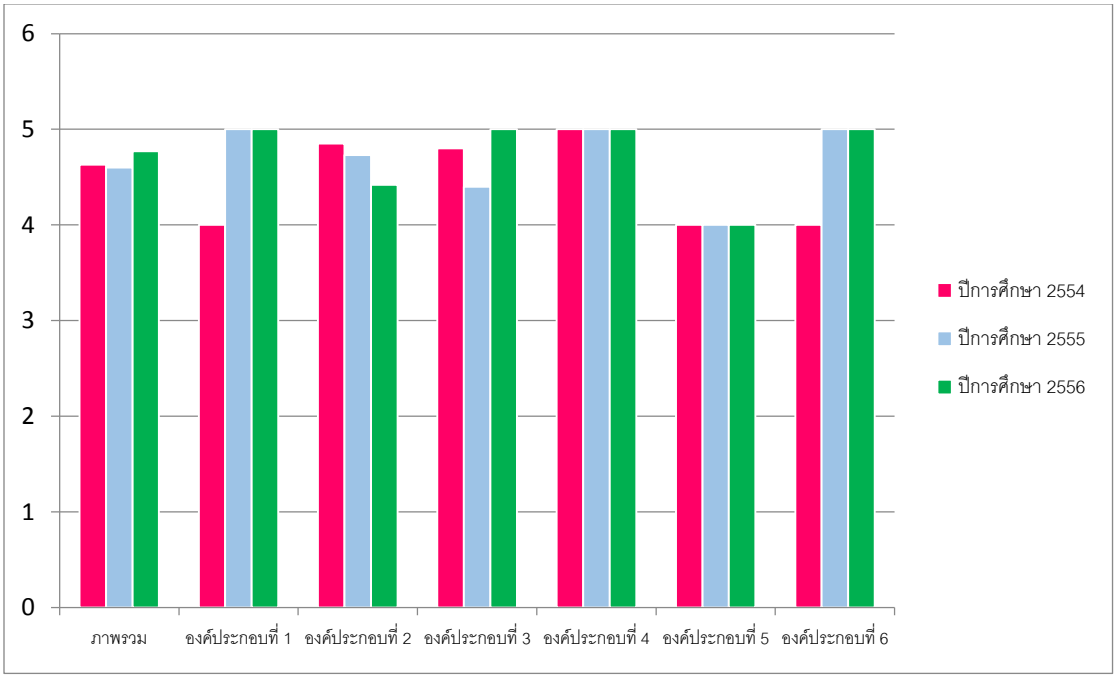
reporting the internal quality assurance of Kamphaeng Saen Library during the Academic year 2010-2013. The statistical analysis was the content analysis.

Keyword:

Analysis of Effectiveness, Administration of Quality Assurance, Kamphaeng Saen Library

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิตเพื่อเป็นการสนองตอบนโยบายด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2554-2556 (Self-Assessment Report-SAR) ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 6 ด้าน คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) ภารกิจหลัก 3) การบริหารและการจัดการ 4) การเงิน และงบประมาณ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา 6) การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงานซึ่งผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์องค์ประกอบ 6 ด้าน มีผลการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ทุกปีการศึกษา แต่ยังมีบางประเด็นยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด ไม่บรรลุผลเท่าที่ควร



ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการและ

รองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria For Performance Excellence : EdPex) ในปีการศึกษา 2557 ต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์การวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างดำเนินการ
2. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลังสิ้นสุดการดำเนินการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จึงต้องอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่มีความน่าเชื่อถือโดยมีวิธีการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษากรอบแนวคิดตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาเอกสารการประเมินตนเองระยะเวลา 3 ปีการศึกษา (ปีการศึกษา 2554-2556) เพื่อหาร่องรอยหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. การศึกษาร่องรอยเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

1.1 แหล่งข้อมูล ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ความสำเร็จการดำเนินงานด้านองค์ประกอบคุณภาพ ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ 2) ภารกิจหลัก 3) การบริหารและการจัดการ 4) การเงินและงบประมาณ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6) การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2554-2556

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจเอกสารเชิงวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของการวิจัย

1.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสำรวจเอกสาร ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยจำแนกตามประเด็นตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การจดบันทึก หรือถ่ายเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

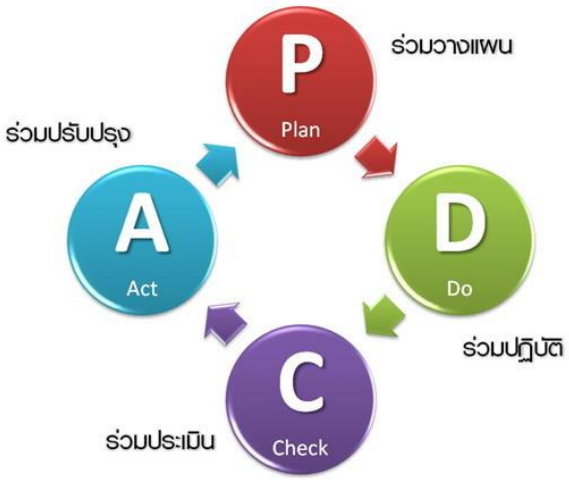
1.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูล ร่องรอยหลักฐานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่จำแนกตามประเด็นของกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างเป็นข้อสรุปเบื้องต้นจากข้อมูลที่เป็นร่องรอยหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ปีการศึกษา 2554-2556

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2554-2556

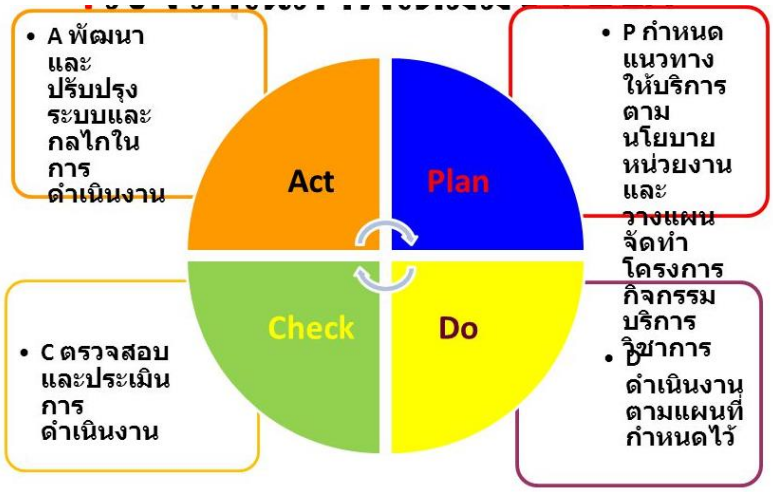
จุดมุ่งหมายของการดำเนินการ เพื่อได้ข้อสรุปการวิเคราะห์เอกสาร และการสร้างแนวปฏิบัติที่ถูกต้องจากเอกสาร การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีในการบริหารจัดการหอสมุดให้ได้มาตรฐาน ทักษะที่จำเป็นในการบริหารจัดการ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบยืนยันเอกสารและการประเมินคุณภาพ

จุดมุ่งหมายเพื่อทราบผลการวิเคราะห์และประเมินผลการศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ จากการตรวจประเมินคุณภาพ ตลอดสามปีการศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามวิถีแห่งคุณภาพ



วงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA



การประกันคุณภาพสำนักหอสมุด ยังประยุกต์ใช้วงจรเดมมิ่ง (Demming Cycle – PDCA – A – Plan – Do – Cheek – Act) มาใช้ เพื่อเป็นเกณฑ์การตรวจสอบหรือประเมินคุณภาพ PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ PDCA มีหลักการดังนี้

Plan (การวางแผน) หมายถึงการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของห้องสมุด เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในทางเดียวกันทั่วทั้งองค์การ เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

Do (การปฏิบัติ) หมายถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้ การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

Check (การตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่า บุคลากรได้มีการปฏิบัติงานตามแผนที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยว่าการปฏิบัตินั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างดำเนินการ พบว่ามีการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ และตัวชี้วัดกำหนดหลักกลไกและระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยกำหนดแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ เกณฑ์ตัวบ่งชี้ กระบวนการในการดำเนินการ มีชาร์ตแผนการปฏิบัติงาน ใช้กระบวนการบริหาร PDCA มีการประเมินตนเองทั้ง 6 องค์ประกอบ มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และมีเอกสารอ้างอิงอย่างเป็นระบบ

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างดำเนินการ พบว่ามีการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ และตัวชี้วัดกำหนดหลักกลไกและระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด โดยกำหนดแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ เกณฑ์ตัวบ่งชี้ กระบวนการในการดำเนินการ มีชาร์ตแผนการปฏิบัติงาน ใช้กระบวนการบริหาร PDCA มีการประเมินตนเองทั้ง 6 องค์ประกอบ มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และมีเอกสารอ้างอิงอย่างเป็นระบบ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบดังจะเห็นได้ว่า มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นการแบ่งปันความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรแต่ละฝ่ายในการดำเนินการ เป็นการแสดงการกระจายอำนาจ การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้การสร้างระบบประกันคุณภาพภายในดำเนินการได้โดยไม่ติดขัดมีความต่อเนื่อง และเป็นระบบอย่างแท้จริง

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลังสิ้นสุดการดำเนินการ พบว่าการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากตลอดสามปีการศึกษา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยนำเข้ากระบวนการ และผลผลิตอยู่ในระดับดีมากทุกปี ยกเว้น ปีการศึกษา 2555 ด้านกระบวนการอยู่ในระดับดี แต่เพียงด้านเดียวเท่านั้น และเมื่อพิจารณาผลการประเมินคุณภาพ 4 ฝ่ายของสำนักหอสมุด กำแพงแสน พบว่าอยู่ในระดับดีมากทุกฝ่าย ยกเว้นฝ่ายพัฒนาและจัดการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี ทั้งสามปีการศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพ	ปีการศึกษา 2554				ปีการศึกษา 2555				ปีการศึกษา 2556			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
1	-	4.00	-	4.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00
2	-	5.00	4.78	4.85	-	5.00	4.60	4.73	-	4.00	4.64	4.42
3	5.00	4.75	-	4.80	5.00	4.25	-	4.40	5.00	5.00	-	5.00
4	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00
5	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00
6	-	4.00	-	4.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00
รวม	5.00	4.56	4.78	4.63	5.00	4.44	4.60	4.60	5.00	4.78	4.64	4.77
ระดับคุณภาพ	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดี**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**

ข้อเสนอแนะ

1. การวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างดำเนินการ

1.1 การให้บริการนิสิตของสำนักหอสมุด ไม่มีข้อมูลในการจัดเก็บเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิต โดยการสร้างแบบฟอร์มประเภทของการรับบริการต่าง ๆ และประเมินความพึงพอใจของนิสิต และประชาชนทุกคนที่เข้ามารับบริการจากหอสมุด เพื่อตรวจสอบว่า มีการใช้บริการประเภทใดมากที่สุด และที่สำคัญมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต หรือประชาชน

1.2 ควรมีการบริหารงบประมาณเชิงรุก ควรมีการวางแผนล่วงหน้า โดยการจัดทำงบดุลรายปี ราย 5 ปี 10 ปี เพื่อจะดำเนินการวางแผนในระยะยาว และบริหารงบประมาณความเสี่ยงได้อย่างรอบด้าน

1.3 ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของโครงการ / กิจกรรม เพื่อให้เห็นความจำเป็น ความคุ้มค่าที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานและการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

1.4 ควรประชาสัมพันธ์ระบบ ICT ระบบเครือข่ายด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรและชุมชนมากขึ้น เพื่อการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้ถูกต้อง รวดเร็ว

1.5 ควรให้การสนับสนุนโครงการการอบรมต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งในหน่วยงานและผู้ใช้บริการโดยรวม เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ได้ตรงประเด็น และสามารถเชื่อมโยงปัญหาในปัจจุบัน

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลังสิ้นสุดการดำเนินการ

2.1 ควรนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและมีการวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อวางแผนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก

2.2 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการบริหารบุคคลให้ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 ควรนำผลจากการประเมินภาระผู้นำของผู้บริหารทุกระดับแจ้งให้บุคลากรของแต่ละฝ่ายรับทราบและแจ้งให้คณะกรรมการบริหารสำนักฯ รับทราบและพิจารณาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกัน จากผลการประเมินที่ได้ระดับคะแนนน้อยที่สุด

2.4 ควรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้มากำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามเกณฑ์องค์ประกอบอย่างต่อเนื่อง

2.5 ควรสนับสนุนงานวิจัยของบุคลากรให้มีเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาตัวบุคลากรภายในได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถพัฒนางานที่เกี่ยวข้องและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทั่วถึง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เพื่อเป็นพื้นฐานขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพภายใน ตามวิถีแห่งคุณภาพ คือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เหมาะสมกับยุคสมัย

2. เพื่อพัฒนาห้องสมุดในการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นการวัดผลงานและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

3. เพื่อพัฒนาห้องสมุดเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ (Education Criteria For Performance Excellence : EdPEx)

4. เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมของ สำนักหอสมุด เป็นวัฒนธรรมของ “องค์กรแห่งคุณภาพ”

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2556). *คู่มือการประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน (สถาบัน สำนัก หรือหน่วยงานเทียบเท่า).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักหอสมุด กำแพงแสน. (2555). *รายงานการประเมินตนเอง, (1 มิถุนายน พ.ศ.2554-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2555).* นครปฐม: สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. (2556). *รายงานการประเมินตนเอง, (1 มิถุนายน พ.ศ.2555-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2556).* นครปฐม: สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. (2557). *รายงานการประเมินตนเอง, (1 มิถุนายน พ.ศ.2556-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2557).* นครปฐม: สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2549). *เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ.2549* (เอกสาร อัดสำเนา). กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

Association of Research Libraries. (2008). *Frequently asked questions about LibQUAL+TM.* Retrieved from http://www.libqual. Org/About/FAQ/

Basu, Ron. (2004). *Implementing quality: a practical guide to tools and technique: enabling the power of operational excellence.* London: Thomson Learning.

Deming, Edwards W. (1994). *Der einfluss demings auf die entwicklung des Total Quality Management (TQM).* Munchen: Carl Hanser Verlag.