

การประกันคุณภาพ จากการศึกษาปฏิบัติจริง กรณีหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์

กาญจนา สุนทรณดี*

ช่วงเวลา 2-3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคมพ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ไม่ว่าจะไปหน่วยงานใดภายในมหาวิทยาลัยผู้คนหน่วยงานนั้นจะพูดและถามว่า “ผ่านการประกันคุณภาพแล้วดีจัง ต้องทำอะไรบ้าง เขียน SSR ยากไหม ขอดู SSR เป็นตัวอย่างด้วย” ทั้งยังมีหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและของเอกชนมาขอดูงานการประกันคุณภาพในต่อมามีด้วย

ผู้เขียนในฐานะผู้บังคับบัญชาสูงสุดส่วนหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ต้องชี้แจงและอธิบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่ผ่านมา “เป็นการผ่านการประกันคุณภาพอย่างไม่เป็นทางการ” เนื่องจากผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในทุกคนเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาภายใน (Internal Auditor Training) รุ่นที่ 1 จัดโดยมหาวิทยาลัยศิลปากรร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย ผู้เข้ารับการอบรมมาจากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ โดยที่หอสมุดฯ อาสารับเป็นหน่วยงานฝึกปฏิบัติการตรวจสอบฯ กล่าวได้ว่า เป็นหน่วยงานที่ไม่ใช่คณะวิชาหน่วยงานแรกที่ขอรับการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพ ผู้ขอรับการตรวจสอบต้องเขียน/จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report: SSR) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบภายในอ่านล่วงหน้าก่อนการเยี่ยมชม (ตรวจสอบ)

ก่อนการเขียน/จัดทำรายงานการศึกษาตนเองหรือ SSR ของหน่วยงาน ผู้ที่ต้องเขียนหรือจัดทำก็คือ หัวหน้าหน่วยงานนั้น แต่ข้อมูลก็ต้องได้มา

จากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผู้เขียนมีความกังวลสูงมาก** ไม่ถึงขั้นเครียด เนื่องจากไม่แน่ใจว่าจะประยุกต์ ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากวิทยากรเรื่องการ จัดทำ SSR ออกมาได้ถูกต้องหรือไม่ ด้วยเหตุที่การฝึกอบรมการเขียน SSR เป็นการฟังบรรยายร่วมกับประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นคณาจารย์ ซึ่งผู้บรรยายจะบรรยายและยกตัวอย่างเกือบทุก เรื่องเป็นข้อมูลของคณะวิชา ดังนั้น บุคคลแรกในหน่วยงานที่ไม่ใช่คณะวิชากรณีหอสมุดก็ต้องพยายามศึกษา อ่านๆๆ ทำความเข้าใจ แล้วลองเขียน SSR ออกมา

ภายหลังผ่านการฝึกอบรมการเขียน SSR (จากวิทยากรคนเดียวกัน) แล้ว บุคลากรของหอสมุดแต่ละคนยังมีความเข้าใจแตกต่างกันในบางประเด็น มีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์ประกอบตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ก็เช่นกัน กว่าจะเห็นพ้องไปในทางเดียวกันว่า หอสมุดเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบใดบ้าง ต้องใช้เหตุผลต่างๆ มาก จะเขียนแบบไหน ใช้คำอย่างไรให้กระชับ ชัดเจน เพื่อให้ได้รับการรับรอง¹ เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นเพียงการตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของเอกสารข้อมูลกับหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบกลไกการดำเนินงานตามองค์ประกอบเท่านั้น ซึ่งหมายถึง การตรวจสอบว่าทำหรือไม่ได้ทำ มีหรือไม่มีเท่านั้น (พิจารณาตาม SSR ซึ่งหน่วยงานเขียนเอง)

* บรรณาธิการเชี่ยวชาญ 9 หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

** ไม่ได้กังวลเรื่องการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่ผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ ขอขำ ผู้เขียนมีความมั่นใจในผู้ร่วมงานทุกคนมาก ทุกคนพร้อมและยินดีรับการตรวจสอบ ตลอดปีที่ผ่านมามีบุคลากรหน่วยงานต่างๆ ขอเข้ามาศึกษาดูงาน ทั้งที่แจ้งและไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งยังมีนักศึกษาบรรณารักษฯ ขอเข้าฝึกปฏิบัติงานตลอดปีการศึกษาอีกด้วย

การประกันคุณภาพ : ทัศนะของผู้เขียน

การประกันคุณภาพ สามารถแบ่งเป็น การประกันคุณภาพการศึกษากับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เรียกว่าคณะวิชา ควรใช้คำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่ไม่ใช่คณะวิชา: กรณีห้องสมุด ควรใช้คำว่า การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน แต่หากจะใช้คำว่า การประกันคุณภาพก็ได้ ไม่ผิดกติกาแต่อย่างไร

การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานส่วนของห้องสมุด กล่าวได้ว่าเป็น การจัดระเบียบงานประจำ ส่วนของห้องสมุดนั่นเอง ไม่ใช่เรื่องใหม่ เป็นเรื่องเก่าๆ ที่ทำและปฏิบัติเป็นประจำแล้วนำมาเขียน/จัดทำให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อให้ตรวจสอบง่ายขึ้น ทุกวันนี้แต่ละคนในหน่วยงานมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่แล้วการปฏิบัติงานก็เหมือนเดิม เคยปฏิบัติกันมาอย่างไร ก็ปฏิบัติอย่างนั้นต่อกันมา ไม่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอน/วิธีการทำงาน เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น หากมีการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานที่ได้อาจดีกว่า ส่วนการใช้บุคลากรเวลา ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ อาจ น้อยกว่าที่เคยปฏิบัติเดิมๆ ก็ได้

การประกันคุณภาพ เป็นคำที่ผู้ทรงคุณวุฒิกำหนดขึ้นซึ่งฟังแล้วมีพลัง ผู้ที่ฟังครั้งแรกๆ ย่อมเกรงกลัวเป็นธรรมดา แต่เมื่อคุ้นเคยและเข้าใจแล้วถือเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตการทำงาน ประจำวัน การประกันคุณภาพไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจัดทำเอกสาร บุคคลภายในหน่วยงานทำกันเองได้ ไม่ต้องจ้างใครหรือหน่วยงานใดมาดำเนินการให้ การประกันคุณภาพต้องทำเป็นประจำทุกปี เมื่อมีการประกัน คุณภาพก็ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยต้องเขียน/ จัดทำ SSR ทุกปีเช่นกัน และเมื่อครบ 5 ปี แล้วก็สามารถขอรับการประกันคุณภาพ (Assessment) ตามเกณฑ์ของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

การศึกษา(สมศ.) ได้ต่อไป เป็นการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกนั่นเอง

บันได 10 ขั้นของการประกันคุณภาพ ของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์

- ขั้นที่ 1 ตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ (หน่วยงานอื่นอาจตั้งหน่วยประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วย รองหัวหน้าหน่วย และเลขานุการ หรืออาจมีผู้ช่วยเลขานุการ) กรณีหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ โดย หัวหน้าหอสมุด เป็นประธาน บรรณารักษ์ทุกคนเป็นกรรมการ ทั้งนี้ กำหนดให้บรรณารักษ์ เป็นกรรมการ และเลขานุการ 1 คน เป็นกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ 1 คน
- ขั้นที่ 2 ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่องการประกันคุณภาพ เรื่องงานที่ปฏิบัติ ใช้ภาษาที่ฟังแล้ว เข้าใจได้ง่าย ตรงกัน ย้ำให้ทุกคนทุกระดับ ปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง คิดสร้างสรรค์งานของตนเอง
- ขั้นที่ 3 กำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำและปรับปรุง คู่มือปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย/งาน ให้เป็นแบบเดียวกัน บางแห่งอาจกำหนดให้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Procedure : WP) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) (ผู้เขียน : อาสาเป็นผู้ทบทวนเอกสารทั้งหมด)
- ขั้นที่ 4 กำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง: SSR ของแต่ละฝ่าย/งาน

¹ ผลการตรวจสอบ คือ รับรอง กับ ไม่รับรอง โดยที่รับรองเป็นการรับรองว่าหน่วยงานได้ดำเนินงานและมีหลักฐานการดำเนินงานจริง สำหรับ ไม่รับรอง เนื่องจากหน่วยงานขาดหลักฐานแสดงการดำเนินงานจริงเท่านั้น

- ซึ่งก็คือ หัวหน้าฝ่าย/งาน (ผู้เขียน กำหนดให้จัดทำเท่าที่ทำได้โดยกรอกลง ในแบบฟอร์มที่กำหนด ทั้งนี้ผู้เขียนอย่า ให้อุบลเอาใจใส่ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่า)
- ขั้นที่ 5** กำหนดผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการ ประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน และ รายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) ของหอสมุด
- ขั้นที่ 6** นำเสนอรายงานการศึกษาตนเอง: SSR ต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของ หอสมุด เพื่อพิจารณารายละเอียดแก้ไข เพิ่มเติม ก่อนนำเสนอต่อสำนักประกัน คุณภาพของมหาวิทยาลัยต่อไป
- ขั้นที่ 7** ซักซ้อม ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน โดยนำเสนอ
- ภาพรวมของหอสมุด เป็นหน่วยงาน หนึ่งภายใต้สำนักหอสมุด
 - การแบ่งสายงานของหอสมุด (ตาม ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และ แบ่งภายใน)
 - ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ คำขวัญ วัตถุประสงค์ ย้ำขอให้ทุกคนท่องจำ คำขวัญให้ได้ ส่วนปรัชญา ปณิธาน จำไว้แต่เพียงทำงานให้ดี มี ประสิทธิภาพ ให้บริการที่ดีก็พอแล้ว
 - บุคลากร : จำนวนบุคลากรทั้งหมด
 - สมาชิกหอสมุด ให้จำเฉพาะตัวเลข กลางๆ เช่น กว่า 10,000 คน
 - พื้นที่ให้บริการ: อาคารหอสมุด
 - ชื่อผู้บริหารหอสมุด นอกจากหัวหน้า หอสมุดแล้วต้องจำชื่อผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ให้ได้
 - ยกตัวอย่างรายละเอียดบางเรื่องใน SSR เช่น การซ่อมหนังสือ เพื่อ ความเข้าใจ และเห็นภาพชัดเจน
- แนะนำวิธีการตอบข้อซักถาม ต้อง พุดให้ชัดเจน หากฟังคำถามไม่ ชัดเจนหรือไม่เข้าใจ ขอให้ผู้ตรวจ สอบถามใหม่ เป็นต้น
- ขั้นที่ 8** เตรียมนำเสนอข้อมูล: ภาพรวมหอสมุด เป็น PowerPoint ต่อคณะกรรมการ ตรวจสอบคุณภาพฯ
- ขั้นที่ 9**
- ปฏิบัติจริง : เสนอภาพรวมหอสมุด ชี้แจงข้อซักถาม จัดหาเอกสาร หลักฐานต่างๆ เพิ่มเติมตามที่คณะกรรมการตรวจสอบฯ ต้องการในวัน ตรวจสอบ
 - รับทราบผลการตัดสิน ทั้งนี้ได้เชิญ หัวหน้าฝ่าย/งาน เข้าร่วมรับฟังคำ ตัดสินและข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือคำที่ใช้เขียนในSSR
- ขั้นที่ 10**
- แจ้งผลการรับรอง รวมทั้งขอบคุณ เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ร่วมงาน/ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

การเขียน/จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง SSR : หัวหน้า

1. เลือกรูปแบบเพื่อจัดทำ SSR กำหนด ใช้ตารางทางขวางบนกระดาษ A4 แบ่ง ตาราง ตามจำนวนหัวข้อที่กำหนด 7 หัวข้อ คือ

- 1.1 องค์ประกอบ
- 1.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
- 1.3 เกณฑ์ตัดสิน
- 1.4 ผลการดำเนินงาน/ผลการ ปฏิบัติงาน
- 1.5 หลักฐาน
- 1.6 จุดอ่อน/แนวทางแก้ไข
- 1.7 จุดแข็ง/แนวทางเสริม

สำหรับหัวข้อที่ 1.3 อาจไม่เขียนก็ได้ เนื่อง จากการตรวจสอบคุณภาพภายในไม่ได้ตรวจข้อนี้

2. กำหนดองค์ประกอบที่ต้องจัดทำเพื่อให้ครอบคลุมองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบตามแนวทางของมหาวิทยาลัย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จัดทำครบทุกองค์ประกอบ เพื่อการตรวจสอบ แต่ระบุเน้นองค์ประกอบที่ 2 เนื่องจากเป็นปัจจัยเกื้อหนุนทางการศึกษา โดยมีองค์ประกอบคือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการยืม-คืน สารสนเทศ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการยืมระหว่างห้องสมุด การจัดเรียงหนังสือและวารสารขึ้นชั้น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่าย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ

3. จัดทำปกเข้าเล่มเพื่อความเป็นระเบียบ ความสวยงาม และเพื่อการตรวจสอบ ตลอดจนเก็บเป็นหลักฐานในต่อไป

ของฝาก : ทุกคนควรราบ

• คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน จะอ่าน SSR ล่วงหน้าก่อนการมาตรวจสอบ โดยสรุปประเด็นที่ขัดแย้ง หลักฐานที่ไม่ครบมาด้วย จากนั้นจะมาเยี่ยมชมหน่วยงาน: ขอหลักฐานเพิ่มเติม สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน สังเกตการทำงาน ขอดูหลักฐานประกอบ ขอให้ปฏิบัติจริง เป็นต้น

ดังนั้น ขอให้ทุกคนจงปฏิบัติงานตามปกติ ทำจิตใจให้สบาย ไม่ต้องกังวล ไม่ต้องเครียด ตอบคำถามตามที่ปฏิบัติจริง พึงจำไว้ว่า ผู้ตรวจสอบจะไม่ซักถามอะไรนอกเหนือจากที่ปฏิบัติหรือที่เขียนไว้ใน SSR