

บทที่ 12

การประกันคุณภาพในห้องสมุด

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นยุคที่มีการแข่งขันทางด้านคุณภาพไม่ว่าจะเป็น องค์กร เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ ต่างก็มีการปฏิรูปเพื่อมุ่งเน้นให้หน่วยงานของตน ดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยเหตุนี้สถาบันต่างๆ จึงได้นำระบบคุณภาพซึ่งเป็นการจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ มาใช้อย่างถูกต้อง จนทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้การบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการ และมีการควบคุมอย่างถูกต้อง และเป็นระบบ

สถาบันการศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการดำเนินการประกันคุณภาพทบวงมหาวิทยาลัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและต้องการให้สถาบันของตนผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยยังมีแนวโน้มเข้าสู่ความเป็นสากลโดยมีการนำโครงการเข้าร่วมกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนั้นสถาบันการศึกษาต่างก็เร่งดำเนินการเพื่อจัดการประกันคุณภาพ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เนื่องจากเป็นองค์กรที่เสริมสร้างความรู้ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนการเรียน การสอนและการทำวิจัยตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิด ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการศึกษาสรรพวิทยาการต่างๆ และเป็นแหล่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นจำนวนมาก ในรูปแบบต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วัสดุย่อส่วน โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป หรือฐานข้อมูลที่มีการพัฒนาขึ้นเอง ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้และอำนวยความสะดวกต่อการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้า การวิจัยให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน และสอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบอัตโนมัติ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างมุ่งเข้าสู่การดำเนินการประกันคุณภาพห้องสมุดเพื่อที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ส่วนห้องสมุดประเภทอื่นๆ ที่ได้รับการประกันคุณภาพ ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการเงิน ห้องสมุดเฉพาะ เป็นต้น

การประกันคุณภาพในห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชนปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนต่างๆ บางแห่งได้รับการประกันคุณภาพแล้ว ในขณะที่บางแห่งยังดำเนินการหรือเพิ่งดำเนินการประกันคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน นั่นคือทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน การแบ่งงานในห้องสมุด มีความชัดเจน เป็นการขจัดความขัดแย้งในองค์กร การทำงานซ้ำซ้อน และมุ่งเน้นการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการประกันคุณภาพที่ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มีหลายรูปแบบ คือ

1. กิจกรรมเพื่อคุณภาพ 5 ส (5 S) เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการจัดการสถานประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบ และเป็นการเริ่มต้นสำหรับการประกันคุณภาพ 5 ส ประกอบด้วย กิจกรรม สะสาง (seiri) คือการเก็บสิ่งของให้เป็นหมวดหมู่ จำแนกสิ่งที่เป็นและคัดสิ่งที่ไม่จำเป็นทิ้งไป สะดวก (seiton) เป็นการจัดของที่ต้องใช้ให้เป็นระเบียบสามารถหยิบใช้ได้ทันที สะอาด (seiso) หมายถึง การจัดทำทุกสิ่งให้ปราศจากฝุ่นละออง จัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน สุขลักษณะ (seiketsu) มุ่งเน้นพฤติกรรมของคนเป็นหลัก เป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องช่วยกันสร้างที่ทำงานให้มีสภาพและบรรยากาศให้เกิดความสุขกายและใจ สร้างนิสัย (shitsuke) คือการทำทุกกิจกรรมให้ถูกต้องครบถ้วน อย่างต่อเนื่องและทำเป็นประจำจนกลายเป็นจิตสำนึก ห้องสมุดส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีการทำการประกันคุณภาพมีการนำกิจกรรม 5 ส มาใช้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการประกันคุณภาพ

การบริหารกิจกรรม 5 ส มี 5 ขั้นตอนดังนี้

กิจกรรม	การดำเนินการ	จุดมุ่งหมาย
1. สะสาง (SEIRI)	จัดของที่ไม่ใช่จากบริเวณทำงาน จัดแยก คัดออก และทิ้งไป	เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นนักเก็บขยะด้วยตนเอง
2. สะดวก (SEITON)	จัดวางสิ่งของที่ต้องการให้เป็นระเบียบ มีระบบ สะดวกในการหยิบใช้	เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนมีระเบียบจนเป็นนิสัยของตนเอง
3. สะอาด (SEISO)	ตรวจสอบเครื่องใช้ อุปกรณ์ สถานที่ทำงานให้ สะอาดและดูแลรักษา	เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนมีนิสัยสะอาด และ บำรุงรักษาเครื่องใช้ด้วยตนเอง
4. สุขลักษณะ (SEIKETSU)	ดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาด ปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัย	เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยด้วยตนเอง
5. สร้างนิสัย (SHITSUKE)	สร้างวินัย และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนมีวินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์จนเป็นนิสัยของตนเอง

2. การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management – TQM) เป็นระบบการจัดการเพื่อคุณภาพที่นิยมใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งมีนักวิชาการ เช่น เมอร์ลิน (Merlyn) โอ๊คแลนด์ (Oakland) บาวด์ คอบบินส์ และ โฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins และ Fowler) ตลอดจนนักวิชาการอีกหลายท่านให้แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม สรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนการทำงาน สินค้าและการบริการที่องค์กรได้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

การบริหารคุณภาพโดยรวม มีปรัชญาในการดำเนินงาน คือ แสวงหาการยอมรับในเรื่องคุณภาพจากทุกคนในองค์กร ซึ่งการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดการผิดพลาดน้อยลงและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หลักเกณฑ์ในการนำไปประยุกต์ใช้ คือ

1. สร้างการยอมรับในแนวคิดเรื่องคุณภาพแก่ผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
2. จัดตั้งคณะกรรมการคุณภาพ ที่มวางแผนงานและทีมพัฒนาคุณภาพ
3. รวบรวมข้อมูลและประมาณค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพ
4. พัฒนาวัฒนธรรมแห่งคุณภาพด้วยเทคนิคการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ดับเบิลยู เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (W. Edwards Deming) ผู้บุกเบิกแนวคิดเรื่องคุณภาพ และได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งรางวัลด้านคุณภาพระดับโลก (Deming Prize) ได้เสนอหลักการคุณภาพหลายรูปแบบและที่สำคัญ คือ หลักคุณภาพของเดมมิ่ง 14 ประการ

1. สร้างปณิธานอันมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ ด้วยการวางแผนและผูกพันกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
2. ยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพ ด้วยการกำหนดให้วัฒนธรรมแห่งคุณภาพกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. ขกเลิกการตรวจสอบคุณภาพ แต่กำหนดให้สร้างคุณภาพจากจุดเริ่มต้น
4. ขกเลิกการพิจารณาตัดสินโดยใช้ราคาเพียงอย่างเดียว เพราะราคาจะไม่มี ความหมายหากสินค้านั้นไม่มีคุณภาพ
5. ปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการอย่างสม่ำเสมอ เดมมิ่งให้แนวคิด ว่า คุณภาพจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต
6. ผูกอบรมอย่างสม่ำเสมอทั้งด้านหลักการและบริหารคุณภาพ การควบคุมคุณภาพทางสถิติ และเครื่องมือคุณภาพประเภทต่างๆ

7. สร้างภาวะผู้นำ โดยเฉพาะการเป็นผู้นำตนเองซึ่งเป็นประโยชน์ของการจัดส่งทีมงานและการแก้ปัญหาคุณภาพในองค์กร

8. ขจัดความหวาดกลัวต้องสร้างบรรยากาศแห่งการพัฒนา ฝึกให้ทุกคนมีอิสระในด้านความคิด กล้าแสดงออก เพื่อปรับปรุงคุณภาพของงาน

9. ขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นทีม

10. ขจัดคำขวัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะไม่สามารถทำให้คนทำงานดีขึ้น อุปสรรคที่แท้จริงอยู่ที่ระบบงานที่เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหาร

11. ขจัดเป้าหมายที่เป็นตัวเลข เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสนใจที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพของการผลิต หรือ การบริการ

12. ขจัดอุปสรรคขัดขวางการทำงานของพนักงาน เช่น ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็น ความกดดันเรื่องเวลา

13. สนับสนุนการศึกษาและฝึกอบรม พนักงานจำเป็นต้องได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

14. ทุกคนลงมือปฏิบัติงานเพื่อความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งผู้บริหารต้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

โจเซฟ เอ็ม จูรัน (Joseph M. Juran) วิศวกรไฟฟ้าของบริษัท เบลล์ (Bell) แห่งสหรัฐอเมริกา มีผลงานที่สำคัญในการตีพิมพ์หนังสือชื่อ Juran quality control มีเนื้อหาสาระที่สำคัญคือคุณภาพ หมายถึงความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้บริโภค ในด้านการออกแบบ ความเหมาะสมความสะดวกปลอดภัย และการใช้ จูรัน ได้กล่าวถึงหลักการปรับปรุงคุณภาพ 10 ขั้นตอน (Juran's ten steps to quality improvement) ได้แก่

1. การสร้างความต้องการและโอกาสเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ
2. การกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุง
3. จัดตั้งองค์กรเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายนั้น
4. ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงาน
5. จัดตั้งกิจกรรมหรือ โครงการเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน
6. ทำรายงานเพื่อแสดงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

7. สร้างความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
8. นำผลงานออกเผยแพร่
9. บันทึกผลการปฏิบัติงาน
10. กำหนดให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ฟิลิป บี ครอสบี (Phillip B. Crosby) นักวิชาการที่มีชื่อเสียง ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับคุณภาพชื่อ Quality is free (1979) และ Quality without tears : the art of management เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นว่าหากองค์การยอมเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อยในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดย่อมคุ้มค่ากว่าค่าใช้จ่ายในอนาคตที่ต้องเสียไปกับการแก้ไขคุณภาพให้ดีขึ้น ครอสบีได้กำหนดหลักเกณฑ์ 14 ประการเพื่อพัฒนาสู่คุณภาพ (Fourteen steps of Crosby)

1. การสร้างความรับผิดชอบของการบริหารแก่ผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดีต้องเชื่อในเรื่องคุณภาพ และสามารถสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์การ
2. สร้างคณะทำงานที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวของหัวหน้าแผนกต่างๆ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ
3. สร้างมาตรฐานในการวัดคุณภาพให้เหมาะกับทุกกิจกรรมในองค์การ
4. ประเมินค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพ
5. ชี้ให้เห็นในเรื่องของคุณภาพที่เกิดขึ้นในองค์การ
6. จัดให้มีการแก้ไขให้ถูกต้อง
7. ตั้งคณะทำงานเพื่อทำให้ข้อบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero defects)
8. จัดการฝึกอบรมแก่ผู้บริหารทุกระดับ
9. วัดคุณภาพภายในองค์การเพื่อสร้างมาตรฐาน
10. กำหนดเป้าหมายของพนักงานและส่วนรวม
11. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหาร เพื่อลดเหตุแห่งความผิดพลาด
12. แสดงความชื่นชมแก่บุคคลที่สามารถบรรลุเป้าหมายแห่งคุณภาพ
13. ตั้งคณะกรรมการคุณภาพ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพและหัวหน้างานต่างๆ
14. ปรับปรุงคุณภาพอย่างไม่มีที่สิ้นสุดโดยการปฏิบัติซ้ำตั้งแต่ข้อ 1-13

การนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมไปใช้เพื่อการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีความเข้าใจองค์ประกอบต่างๆ ที่สนับสนุนให้การจัดการงานดำเนินไปด้วยดี บาวด์ คอบบิ้นส์ และโฟว์เลอร์ ได้เสนอหลักการที่มีความสำคัญและเป็นรากฐานของการจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนี้

1. การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Focus on delivering customer value) ด้วยการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการ แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้ลูกค้าภายนอกจะเป็นผู้กำหนดคุณภาพของสินค้าและบริการ ในขณะที่ลูกค้าภายในจะกำหนดคุณภาพของบุคคล และระบบตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

2. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuously improve the system and its process) ทุกคนในองค์กรต้องตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา ฉะนั้นองค์กรจะอยู่รอดได้ต้องมีความสามารถในการแข่งขันด้วยการปรับปรุงระบบและกระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

3. การบริหารงานอย่างเป็นกระบวนการมากกว่าเน้นที่ตัวบุคคล (Manage processes, not just people) ผู้บริหารควรตระหนักและคำนึงถึงองค์การในภาพรวมไม่ใช่ส่วนงานใดงานหนึ่ง ดังนั้น การปรับปรุงองค์การจึงควรทำทั่วทั้งองค์การเพื่อให้ได้คุณภาพที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า

4. การค้นหาสาเหตุของปัญหา (Look for root causes to solve and prevent problems) การบริหารคุณภาพโดยรวมกำหนดให้แก้ปัญหาที่ต้นเหตุ โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการค้นหาสาเหตุ เช่น การระดมสมอง (Brainstorming) แผนผังทำไม-ทำไม (Why-why diagrams) แผนผังการเคลื่อนไหวของงาน (Work flow diagrams) กราฟ (Graph) ใบตรวจสอบ (Check sheets)

5. การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ปัญหา (Collect data and use science of analysis) มุ่งเน้นให้มีการรวบรวมอย่างรอบครอบและถูกต้อง หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ต่อไป

6. การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล (People are the organizations' primary resources) บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมจึงสนับสนุนให้มีการศึกษาและฝึกอบรม รวมทั้งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

7. การทำงานเป็นทีม (Work in team to execute processes efficiently and effectively) ภายในองค์กรทุกระดับต้องมีการทำงานเป็นทีมร่วมกัน ให้แต่ละคนในทีมมีอำนาจตัดสินใจ เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังทำให้เกิดความสามัคคี สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติที่ดีในการทำงานด้วย

3. การประกันคุณภาพ ISO (International Standard Organization) 9000 เป็นมาตรฐานสากลมาตรฐานหนึ่ง เกิดขึ้นในสงครามโลกครั้งที่ 2 ปี ค.ศ. 1943 กองทัพอังกฤษซึ่งเป็นหนึ่งในพันธมิตรได้พัฒนาและกำหนดสมบัติที่สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้อย่างสม่ำเสมอ ต่อมาในปี ค.ศ. 1960 คุณสมบัติของสินค้าดังกล่าวได้พัฒนาไปสู่มาตรฐานระบบคุณภาพ เรียกว่า อนุกรม American Quality Assurance of Products – AQAP อนุกรม AQAP ได้รับการตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1968 และต่อมาในปี ค.ศ. 1970 กระทรวงกลาโหมประเทศอังกฤษได้ให้การยอมรับและกำหนดเป็นอนุกรม DEFSTAN-05 (Defense Standard – 05)

สถาบันมาตรฐานอังกฤษ ได้จัดพิมพ์มาตรฐาน BS5179 แนวทางการประกันคุณภาพในปี ค.ศ. 1972 ต่อมาในปี ค.ศ. 1974 ได้ปรับเปลี่ยนเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติและประเมินระบบประกันคุณภาพ และในช่วงปี ค.ศ. 1963-1968 มาตรฐาน BS5750 ได้ถูกนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ต่อมาในปี ค.ศ. 1987 ประชาคมยุโรปมีความตื่นตัวเรื่องระบบคุณภาพที่เกิดขึ้นในหลายประเทศ มีการยอมรับมาตรฐานอนุกรม ISO 9000 โดยจัดทำเป็นอนุกรมมาตรฐานในรหัส EN29000 ต่อมาสหรัฐอเมริกาได้นำไปใช้โดยใช้รหัสว่า ANSI/ASQC Q-90 (American National Standard Institute / American Society for Quality Control)

ISO 9000 เป็นระบบที่มุ่งเน้นในเรื่องเอกสาร ทุกข้อกำหนดของระบบคุณภาพต้องมีการทำเอกสารและนำไปปฏิบัติ ดังนั้นถ้าเอกสารขององค์กรใดไม่มีคุณภาพและไม่มีการยอมรับหรือจดทะเบียนจากหน่วยงานของ ISO จึงกล่าวได้ว่าการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานนี้จะต้องมีเอกสารที่มีคุณภาพและต้องปฏิบัติตามเอกสาร ซึ่งมีข้อความสั้น อ่านง่าย และเข้าใจได้ง่าย ระบบเอกสารของ ISO 9000 แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ คือ

1. คู่มือคุณภาพ (Quality manual) เป็นเอกสารที่ถือว่าสำคัญที่สุด ประกอบด้วยรายละเอียดของระบบการบริหารนโยบาย เป็นเอกสารที่จัดทำโดยผู้บริหารระดับสูง มุ่งตอบคำถามว่าทำไมจะต้องทำ (Why)

2. แนวทางการดำเนินงาน (Procedures) เป็นคู่มือที่อธิบายกระบวนการปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมรายละเอียดว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด เป็นเอกสารที่อธิบายถึงกลยุทธ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งจัดโดยผู้บริหารหรือทีมผู้บริหาร

3. คู่มือวิธีการทำงาน (Work instruction) เป็นเอกสารที่อธิบายวิธีการทำงาน โดยฝ่ายหรือแผนกที่รับผิดชอบงานนั้นๆ เป็นผู้จัดทำ

4. เอกสารบันทึก (Form and records) เป็นเอกสารที่บันทึกว่า ได้ทำอะไร ไปแล้ว (What was done) จัดทำโดยผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นหลักฐานในการวิเคราะห์หรือตรวจสอบต่อไป

ระบบคุณภาพ ISO 9000 ประกอบด้วยโครงสร้างสำคัญ 4 ส่วน

1. ส่วนที่ว่าด้วยคำนิยามและความหมาย (ISO 8402) คือ เป็นส่วนที่รวบรวมคำนิยามและความหมายของคำที่จะใช้อธิบายส่วนประกอบต่างๆ ในระบบคุณภาพ มีรหัสว่า ISO 8402

2. ส่วนที่ว่าด้วยแนวทางการเลือกใช้การบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ (ISO 9000) คือเป็นเอกสารอธิบายแนวทางการเลือกและการใช้การบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ คำอธิบายแนวคิดที่สำคัญของระบบคุณภาพ และเรื่องต่างๆ ไปที่ผู้บริหารต้องรับรู้ กับคำอธิบายเกี่ยวกับประเภทของมาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ มีรหัสว่า ISO 9000

3. ระบบบริหารและข้อกำหนด กับแนวทางการนำไปใช้ (ISO 9004) เป็นเอกสารอธิบายระบบการบริหารคุณภาพและข้อกำหนดต่างๆ ในระบบคุณภาพกับแนวทางนำไปใช้ เป็นข้อกำหนดที่ครอบคลุมทุกเรื่องของระบบคุณภาพในอนุกรมมาตรฐานอื่นๆ เป็นเอกสารที่ไม่ใช่ข้อตกลงกับลูกค้าจึงไม่มีใบรับรองการประกันคุณภาพ มีรหัสว่า ISO 9004

4. ระบบการประกันคุณภาพที่มีการออกใบรับรอง (ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003) เป็นระบบประกันคุณภาพแบบที่มีใบรับรอง ซึ่งเป็นกรณีที่มีข้อตกลงกับลูกค้า มี 3 รูปแบบเฉพาะเพื่อให้เหมาะกับประเภทของกิจการที่จะขอใบรับรองการประกันคุณภาพ

รูปแบบที่ 1 ISO 9001 เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพเกี่ยวกับ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ครอบคลุมเรื่องการออกแบบ หรือพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการให้เป็นไปตามกำหนด

รูปแบบที่ 2 ISO 9002 เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพเกี่ยวกับการผลิต การติดตั้งและ บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งมีการประกันคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งมีข้อกำหนดบังคับใช้ 19 ข้อ ดังนี้ คือ

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility) หมายถึง ผู้บริหารจะต้องเข้าใจที่กำหนดนโยบายคุณภาพ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร ในองค์การ มีการแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารเพื่อให้แน่ใจว่าระบบคุณภาพถูกนำไปปฏิบัติและได้มีการทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าระบบคุณภาพมีประสิทธิภาพ
2. ระบบคุณภาพ (Quality system) ต้องมีการจัดทำเอกสารแสดงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบคุณภาพ จัดทำแผนคุณภาพ ซึ่งอยู่ในคู่มือการทำงาน
3. การทบทวนข้อตกลง (Contact review) หากมีการแก้ไขข้อตกลงจะต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
4. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and data control) จะต้องทำแม่บท การอนุมัติแจกจ่ายเอกสารและข้อมูล หากมีการเปลี่ยนแปลงต้องมีการทบทวนและรับรอง
5. การจัดซื้อ (Purchasing) ต้องมีการประเมินและคัดเลือกผู้รับจ้าง มีการทบทวนและอนุมัติเอกสารการสั่งซื้อ ตลอดจนกำหนดวิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์หรือสินค้า
6. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า (Control of customer supplied product) ต้องทำบันทึกและรายงานให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ผลิตภัณฑ์การส่งมอบเสียหรือชำรุด
7. การแสดงและตรวจสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product identification and traceability) สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่ การผลิต การจัดส่ง หรือการติดตั้ง
8. การควบคุมกระบวนการ (Process control) จะต้องกำหนดการวางแผน กระบวนการผลิต ติดตั้ง และบริการ โดยบุคลากรที่มีความสามารถ และติดตามควบคุมกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
9. การตรวจสอบและการทดสอบ (Inspection and testing) ผู้ส่งมอบต้องมั่นใจว่าวัสดุที่รับมาผลิตเป็นไปตามแผนคุณภาพ
10. การควบคุมการตรวจสอบ (Control of inspection) ต้องมีการควบคุมการวัด ตรวจสอบ หรือทดสอบให้แน่นอน
11. การตรวจสอบและสถานะการทดสอบ (Inspection and test status) จะต้องตรวจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ กระบวนการผลิต การติดตั้ง และบริการ
12. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming product) จะต้องมั่นใจว่ามีการป้องกันการนำเอาผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไปใช้งาน จัด

ทำการเอกสาร ประเมินผล แยกและกำจัดผลิตภัณฑ์เหล่านั้น พร้อมทั้งทบทวนรายงานให้ลูกค้า บันทึกสถานะแท้จริง

13. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and prevention action) หากผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีการดำเนินงานรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า หาวิธีแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

14. การเก็บ การบรรจุ การดูแลรักษาและการส่งมอบ (Handling, storage, packaging, preservation and delivery) ต้องจัดเตรียมการเก็บ บรรจุ ดูแลรักษาและส่งมอบถึงปลายทาง

15. การบันทึกการควบคุมคุณภาพ (Control of quality records) ต้องมีการจัดเก็บไว้ในที่สามารถนำมาใช้ได้สะดวก เมื่อการตรวจประเมิน โดยลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้า

16. การตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร (Internal quality audits) ต้องดำเนินการปฏิบัติการตรวจสอบ ติดตามผล แก้ไขและบันทึกการปฏิบัติ

17. การฝึกอบรม (Training) ต้องมีการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

18. การบริการ (Servicing) ต้องมีการทำเอกสาร ทดสอบและรายงานผลของการบริการ

19. วิธีการทางสถิติ (Statistical techniques) การใช้กลวิธีทางสถิติสำหรับการจัดการควบคุมและการทดสอบขีดความสามารถของกระบวนการผลิตและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ได้รับหรือขอรับการรับรองคุณภาพ ISO 9002 เพื่อประกันคุณภาพระบบงานหรืองานบริการมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมีขอบเขตงานที่ชัดเจน มีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

รูปแบบที่ 3 ISO 9003 เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพที่องค์กรประกันว่า ในขั้นตอนการตรวจสอบขั้นสุดท้ายที่เป็นไปตามข้อกำหนด

ขั้นตอนปฏิบัติสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 มี 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการเรียนรู้หรือการศึกษาและเตรียมการ

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการเลือกระบบคุณภาพและทบทวนพิจารณาวินิจฉัยสภาพระบบงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการวางแผนปฏิบัติงาน และวางรูปแบบของระบบคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นการนำเอกสารระบบคุณภาพที่เขียนไปปฏิบัติงานจริง

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นการประเมินติดตามภายใน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการเรียนรู้หรือการศึกษาและเตรียมการ ได้แก่

- 1.1 ศึกษาและเตรียมการในเรื่องงบประมาณที่ต้องใช้จ่าย
- 1.2 จัดตั้งทีมงานดำเนินงานเพื่อจัดเตรียมบุคลากร
 - 1.2.1 จัดตั้งกลุ่มคณะบริหาร
 - 1.2.2 โครงการจัดตั้งผู้ประสานงานคุณภาพ
 - 1.2.3 จัดตั้งคณะทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - 1.2.4 แต่งตั้งผู้ตรวจประเมินภายใน
 - 1.2.5 แต่งตั้งผู้ติดตามระบบภายใน
- 1.3 ศึกษาและให้ความรู้แก่บุคลากร

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการเลือกระบบคุณภาพและทบทวนพิจารณาวิสัยทัศน์สภาพระบบงานปัจจุบัน ขั้นตอนนี้เป็นการทบทวนกระบวนการทำงาน และตรวจสอบสถานภาพปัจจุบันขององค์กร

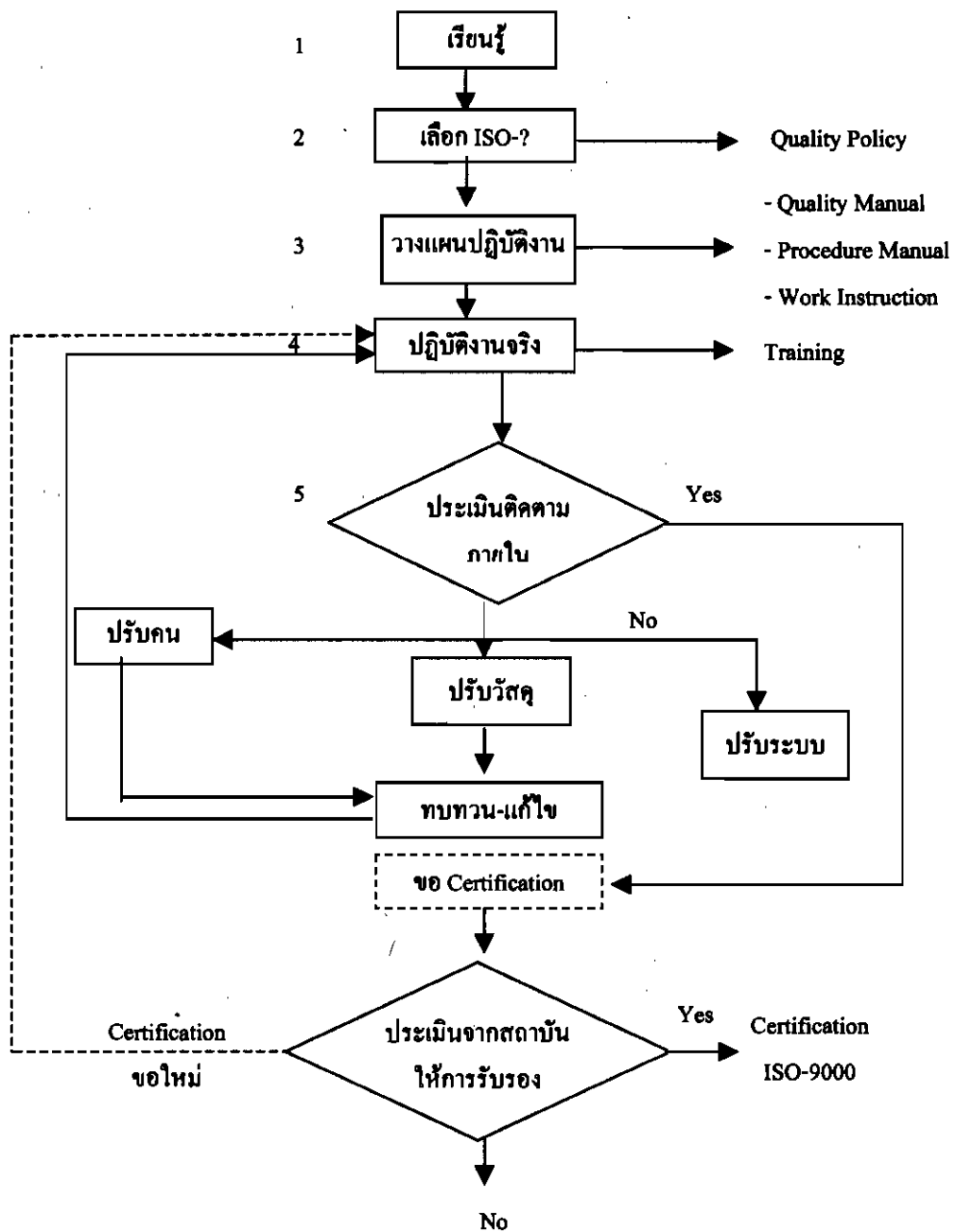
- 2.1 วิเคราะห์กระบวนการงานในปัจจุบัน ได้แก่ ลักษณะขององค์การการให้บริการ วัดความสามารถขององค์การ งบประมาณ เป็นต้น
- 2.2 ขอบเขตของระบบงาน เปรียบเทียบกับความต้องการของระบบคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการวางแผนปฏิบัติงานและรูปแบบระบบคุณภาพ เป็นขั้นตอนที่มีการวางแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการจัดเอกสารแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบคุณภาพที่มีอยู่สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานระบบคุณภาพ เอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ ประกอบด้วย

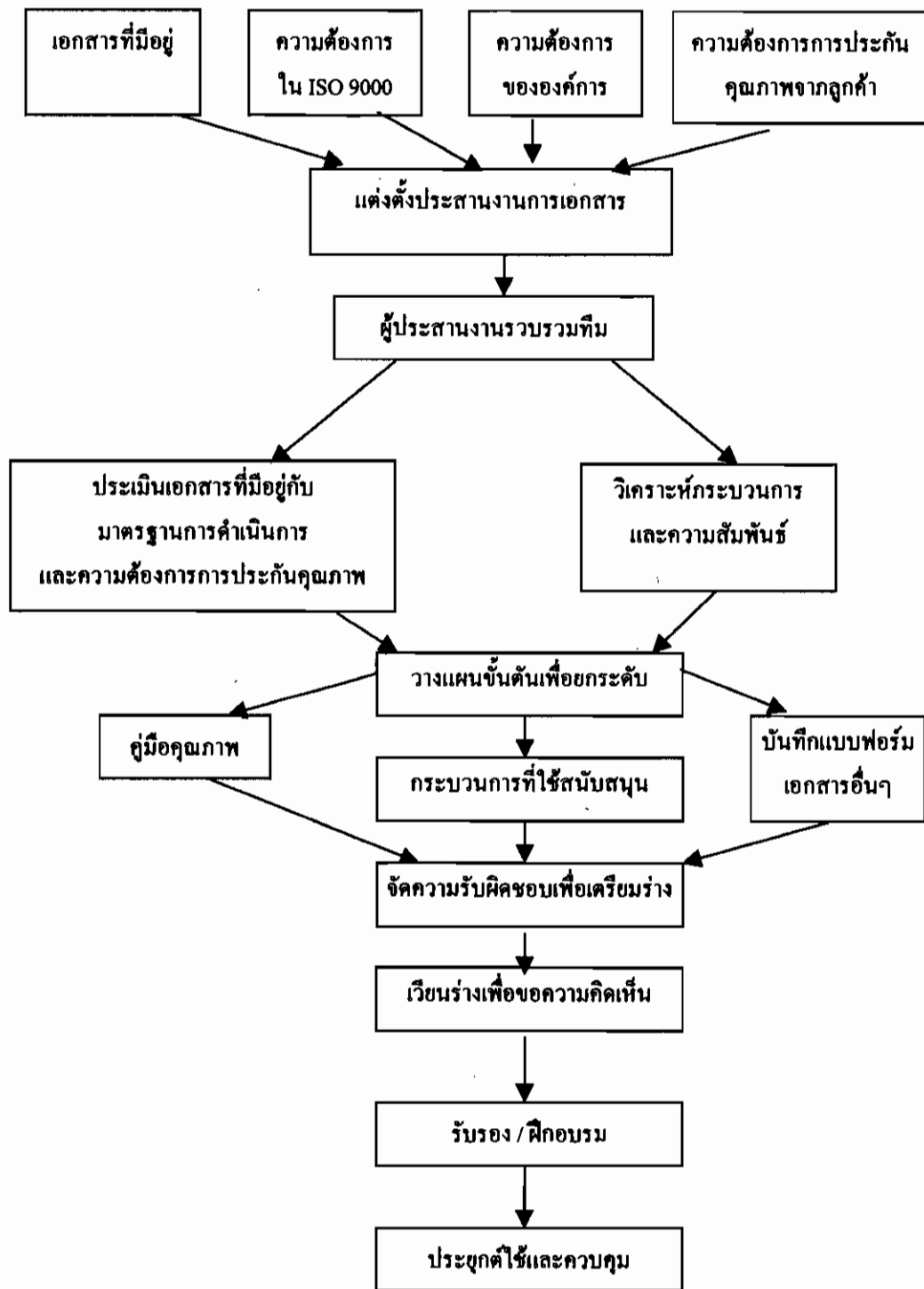
1. คู่มือคุณภาพ
2. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติการ
3. เอกสารวิธีการทำงาน
4. เอกสารสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นการนำเอกสารระบบคุณภาพที่เขียนไปปฏิบัติงานจริง คือ ก่อนนำเอกสารควบคุมมาใช้งานต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และการเขียนเอกสารต้องตรงต่อการปฏิบัติงานจริง

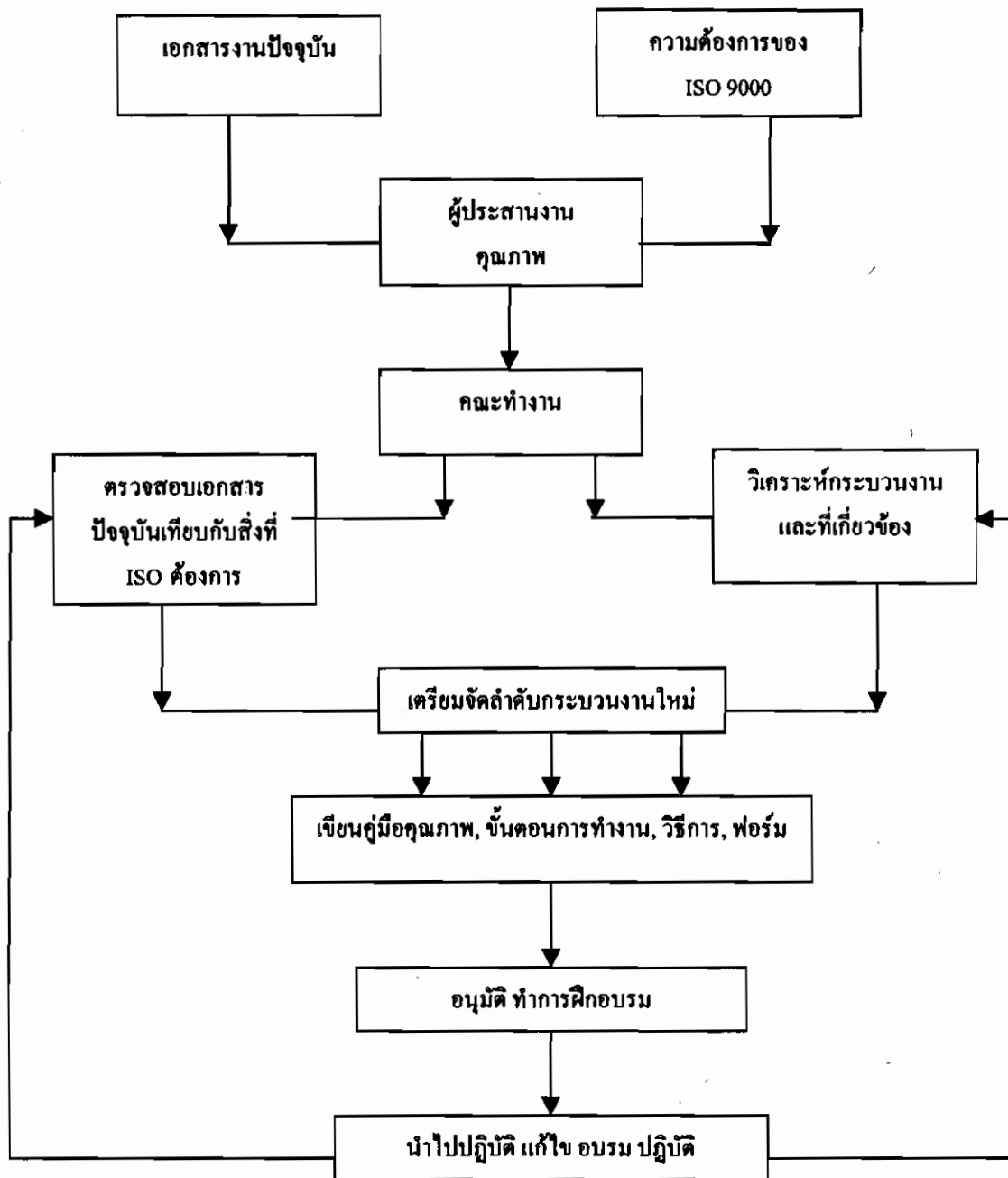
ขั้นตอนที่ 5 ขั้นการประเมินผลติดตามภายในองค์กรจะต้องมีระบบการประเมินติดตามภายในเพื่อพิจารณากิจกรรมคุณภาพ เปรียบเทียบกับแผนคุณภาพที่ได้จัดระบบไว้ และประเมินผลระบบคุณภาพนั้นๆ ผลการประเมินจะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อบุคคลที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขปฏิบัติงานที่บกพร่อง ตามความเหมาะสมเมื่อผ่านการดำเนินงานทั้ง 5 ขั้นตอนแล้ว องค์กรจะพร้อมในการขอใบรับรอง



รูปที่ 12.1 ขั้นตอนการดำเนินการเข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000

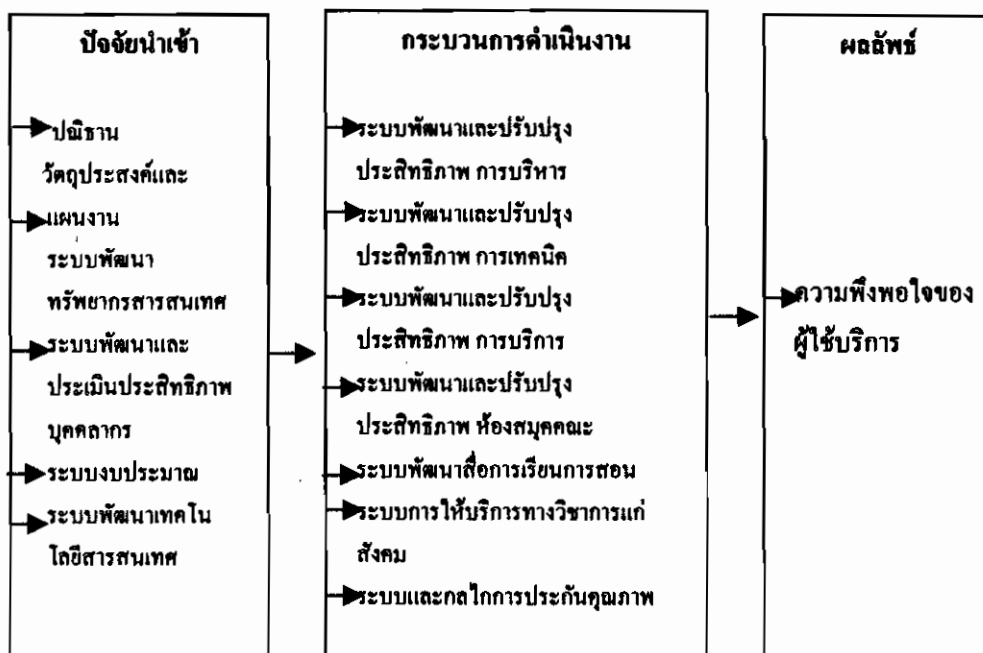
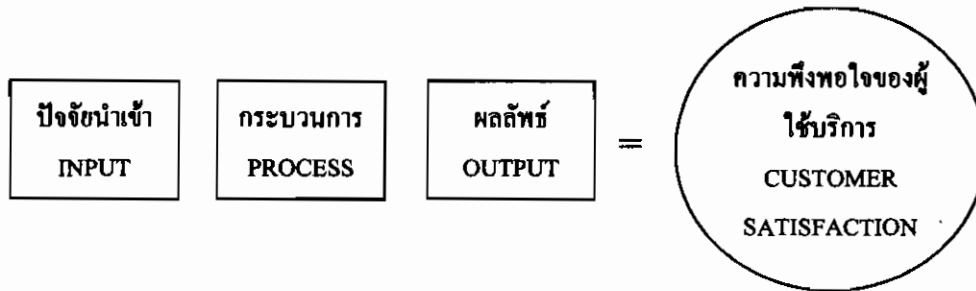


รูปที่ 12.2 กระบวนการ “การเอกสาร”



รูปที่ 12.3 ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร

4. การประกันคุณภาพระบบ Input Process Output (IPO) เป็นระบบพื้นฐานที่ใช้ในการประกันคุณภาพสำหรับองค์กรทุกประเภทระบบ IPO เป็นระบบที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และปัจจัยผลผลิต (Output) สำหรับการใช้ IPO ในการประกันคุณภาพห้องสมุด อภัย ประกอบผล ให้แนวคิดที่ว่า ปัจจัยการนำเข้าของห้องสมุด ได้แก่ การจัดการ วิชาการ วัสดุประสงค์ กระบวนการดำเนินงานของห้องสมุด คือ การบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ส่วนปัจจัยผลผลิต คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประสิทธิภาพของบุคลากร การควบคุมแต่ละองค์ประกอบอาจใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ในการตัดสินใจ (ดูภาคผนวก ค)



รูปที่ 12.4 แสดงระบบการประกันคุณภาพ IPO

5. การประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัย

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 เป็นมาตรฐานฉบับที่ 2 (คูภาคผนวก ก) ได้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และเป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน ได้กล่าวถึงมาตรฐานของห้องสมุด 8 ตอน (รายละเอียดดูภาคผนวก ก) ดังนี้

- ตอนที่ 1 โครงสร้างและการบริหาร
 - ตอนที่ 2 งบประมาณและการ
 - ตอนที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันศึกษา
 - ตอนที่ 4 ทรัพยากรห้องสมุด
 - ตอนที่ 5 อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์
 - ตอนที่ 6 การบริการ
 - ตอนที่ 7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
 - ตอนที่ 8 การประเมินคุณภาพของห้องสมุด
- สถาบันอุดมศึกษา ควรทำทุก 5 ปี

การประกันคุณภาพระบบอื่นๆ

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle – QCC หรือ QC) เป็นแนวคิดที่กำเนิดในสหรัฐอเมริกาและถูกนำไปเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่น ใช้วิธีการควบคุมกระบวนการผลิตด้วยการจัดการข้อมูล และปรับปรุงคุณภาพ โดยทำอย่างเป็นระบบมีระเบียบและวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุผล บุคลากรในองค์กรต่างมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาสถานประกอบการของตน

2. การรีเอนจิเนียริง (Reengineering) เป็นแนวคิดของ ไมเคิล แฮมเมอร์ (Michael Hammer) และเจมส์ แชมป์ (James Champy) ที่ให้นิยามว่าคือ การพิจารณาหลักการพื้นฐานและความคิดขึ้นใหม่อย่างถอนรากถอนโคนของกระบวนการธุรกิจ เพื่อบรรลุซึ่งผลลัพธ์ของการปรับปรุงโดยใช้เครื่องมือในการวัด ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ต้นทุน คุณภาพ การบริการ ซึ่งหลายองค์ประกอบต่างให้ความสนใจในแนวคิดนี้ เนื่องจากปัจจัยเกี่ยวกับต้นทุน ความผิดพลาด ความซับซ้อน

ข้อของงานตลอดจนความล่าช้าในการปฏิบัติ ทำให้องค์กรมีปัญหาต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ตามความต้องการ

ตารางเปรียบเทียบระหว่าง QCC, ISO 9000, Reengineering และ TQM			
QCC	ISO	Reengineering	TQM
1. วงกลมควบคุมคุณภาพ 2. กลุ่มสร้างคุณภาพ มีกิจกรรม เช่น - การค้นหาปัญหา - การแก้ปัญหา - การปรับปรุงคุณภาพ - การเสริมสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพ	1. เรียนรู้ศึกษาและเตรียมการด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร 2. เลือกระบบคุณภาพและทบทวนพิจารณาวินิจฉัยสถานภาพระบบงานปัจจุบัน 3. วางแผนปฏิบัติงานและวางรูปแบบของระบบคุณภาพ 4. นำเอกสารระบบคุณภาพที่เขียนไปปฏิบัติงานจริง 5. ประเมินติดตามภายใน	1. ระบบบริหารการปรับ ซ้ำ 2. เปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตใหม่ๆ 3. ใช้ในธุรกิจบริการมากกว่า 4. มีการเขียนแผนผังกระบวนการ 5. ระดมสมองสัมภาษณ์เขียนแบบเพื่อปรับหรือกระบวนการทำงาน	มีหลักการ 7 ข้อ 1. การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า 2. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 3. การบริหารงานเป็นกระบวนการ 4. ค้นหาสาเหตุของปัญหา 5. การเก็บข้อมูลใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ 6. ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล 7. การทำงานเป็นทีม

ข้อดีของการประกันคุณภาพ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบข้อมูลรายละเอียดในการทำงานอย่างถูกต้อง
2. ทราบถึงกิจกรรมใด ใครรับผิดชอบ ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างชัดเจน
3. ทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ
4. เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
5. คู่มือที่ทำการประกันคุณภาพ ถือเป็นแม่บทใช้อ้างอิงและกำหนดแนวทางที่ปฏิบัติได้
6. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

สรุป

การประกันคุณภาพของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็ระบบใดจะมีการแบ่งงานชัดเจน การแบ่ง
สายงานไม่ซ้ำซ้อน เอกสารที่ได้จัดทำไว้เป็นผลให้วัตถุประสงค์ และนโยบายมีลายลักษณ์อักษร
ส่วนคู่มือคุณภาพจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้
ผลงานที่มีคุณภาพ และบุคลากรทุกคนรู้หน้าที่ และความรับผิดชอบโดยยึดวัตถุประสงค์เดียวกัน
นั่นคือ ทำให้การทำงานมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารประกอบการเรียน

วีระพงษ์ เกลิมจิระรักษ์. 2539. คู่มือการพัฒนาาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002. ฉบับล่าสุด.
กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.

บรรจง จันทมาศ. 2539. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ :
ส. เอเชียวเพรส.

อภิขัย ประคองผล. 2543 ก. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง กำหนดคุณภาพมาตรฐานและ
ดัชนีการวัดความสำเร็จในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.
กรุงเทพฯ : คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศฯ ร่วมกับสถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____ 2543 ข. แนวคิดการดำเนินงานเพื่อประกันคุณภาพห้องสมุด. กรุงเทพฯ :
คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนัก
หอสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ร่วมกับทบวง
มหาวิทยาลัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

_____ 2544 ค. คู่มือการประกันคุณภาพ การปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Bounds, Georgory M. 1994. **Beyond total quality management : toward the emerging
paradigm.** New York : McGraw-Hill.

Bounds, Georgory M., Gregory H. Dobbins and Oscar S. Fowler. 1995. **Management : a total
quality management perspective.** Cincinnati, Ohio : Southwestern College
Publishing.

Cyer, P. 1993. **Preparing for quality assessment and audit : establishing and quality
assurance system in higher education.** New York : CVCP.

Goetsch, David L. and Stanley Davis. 1995. **Implementing total quality.** Englewood Cliffs,
N.J. : Prentice Hall.

Ross, Joel E. 1994. **Total quality management : text, cases and reading.** 2d ed. London:
Kogan Page.

Vougham, Merlyn. 1994. **Development effectiveness : strategies for informing system organization transition.** New York : John Wiley & Son.

แบบฝึกหัดทบทวน

1. เปรียบเทียบระบบคุณภาพ ISO 9000, 9002, IPO, TQM
2. ศึกษาการทำประกันคุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ
3. การประกันคุณภาพนอกจากจะทำในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแล้วห้องสมุดประเภทใดมีการจัดทำระบบประกันคุณภาพ และใช้ระบบใด