

ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ

เบญจภัทร์ จาตุรนต์รัศมี

ในยุคไอ เอ็ม เอฟ ห้องสมุดทุกแห่งประสบภาวะเศรษฐกิจที่วิกฤต ผู้ขอรับบริการห้องสมุดได้รับผลกระทบอย่างมาก ในเรื่องการใช้บริการเพราะทรัพยากรสารนิเทศมีไม่เพียงพอ มีแต่ถูกตัดหรือลดจำนวนรายชื่อนิตยสารและวารสารสืบเนื่องจากงบประมาณที่ลดลงอย่างมาก นักวิจัย นักอุตสาหกรรม อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา มีอุปสรรคและเกิดปัญหาอย่างมากในการเสาะแสวงหาข้อมูล สารนิเทศที่ต้องการเพื่อนำมาใช้ในการทำงานด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ กัน เช่น สำหรับการศึกษาค้นคว้าสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ในเชิงอุตสาหกรรม สำหรับการทวิวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบการเรียนการสอน การทำโครงการ ผลงานวิจัย และสำหรับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มพูนความรู้นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เป็นต้น ดังนั้น ห้องสมุดทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชน รวมทั้งห้องสมุดโรงเรียนต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ระมัดระวังมิให้คุณภาพการบริการลดลง และพัฒนาการบริการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก ห้องสมุดทุกประเภทส่วนใหญ่ต่างนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ในงานบริหาร และงานบริการ เพื่อปรับบทบาทของตนเอง เช่น จากอดีตสะสมทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภททุกสาขาวิชาจำนวนมาก เพื่อให้บริการผู้ใช้ ปัจจุบันใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันผ่านเครือข่ายการสื่อสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง ทั้ง

ภายในและภายนอกประเทศ ทั่วโลก ประหยัดงบประมาณของรัฐ การที่ห้องสมุดแต่ละแห่งปรับบทบาท พัฒนาการดำเนินงานของตนเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ ผู้ขอรับบริการประทับใจ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งพวกเราคงได้ยิน ได้ฟัง และได้เคยอ่านข่าวเกี่ยวกับ หน่วยงาน องค์กร สถาบันอุดมศึกษา แหล่งบริการสารนิเทศ ได้มีการประกันคุณภาพด้วยมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ 9000 หรือ ISO 9002 เรื่องเหล่านี้เป็นที่สนใจในบ้านเรา หน่วยงานและองค์กรทุกแห่งรวมทั้งวงการห้องสมุด ได้แข่งขันกันเพื่อให้มีบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ และให้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพห้องสมุด

ISO 9000 หมายถึงอะไร

คำว่า ISO และตัวเลข 9000 หมายถึงอะไร ควรทำความเข้าใจและรู้จักคำ 2 คำ ISO ย่อมาจาก คำว่า International Organization for Standardization หมายถึง องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับกำหนดมาตรฐานทุกสาขาวิชา ยกเว้นด้านมาตรฐาน ด้านไฟฟ้า และด้านอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนคำว่า 9000 หมายถึง เลขรหัสของมาตรฐานระบบการจัดการ

หลายประเทศมีระบบมาตรฐานของตนเอง และมีชื่อเรียกเป็นการเฉพาะ อาทิเช่น ประเทศอังกฤษ มีมาตรฐาน คือ British Standard (BS.) ประเทศสหรัฐอเมริกา มีมาตรฐาน คือ American National Standards Institute (ANSI.) ประเทศญี่ปุ่น มีมาตรฐาน คือ Japanese Industrial

Standards Committee (JIS.) ประเทศเยอรมันมีมาตรฐาน คือ Din Deutsches Institute fur Normung e.v. (DIN.) และประเทศไทยมีมาตรฐาน คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) เป็นต้น

ความเป็นมาของอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม ได้รับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้และประกาศเป็น “อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9000 “โดยมีเนื้อหาเหมือนอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ดั้งเดิมทุกประการ

ในปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ.1987) หลายประเทศได้ประกาศใช้อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานของประเทศตน

ในปี พ.ศ. 2534 วันที่ 4 มิถุนายน (ค.ศ. 1991) ประเทศไทยได้ประกาศใช้ มอก. 9000 ลงในเอกสารราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 99

ในปี พ.ศ. 2537 (ค.ศ.1994) ประเทศไทยได้นำ มอก.9000 มาปรับปรุงเนื้อหาตามฉบับ ISO 9000-1994

และในปี พ.ศ. 2539 สมอ.ประกาศใช้ อนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 ฉบับปรับปรุงใหม่เป็นต้นมา (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2541)

ISO 9000 แบ่งเนื้อหาเป็น 5 ฉบับหลัก คือ ISO 9000 ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003 และ ISO 9004 ดังนั้น มอก. 9000

หนึ่งชุด (มี 5 ฉบับ) คือ กลุ่มมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System-QMS) เป็นเครื่องมือบริหารหรือจัดการคุณภาพ เน้นการสร้างระบบคุณภาพภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรประเภทใด ไม่จำกัดชนิดของสินค้าหรือบริการ ไม่ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมใดๆ โดยมีการยอมรับจากประเทศสมาชิก ISO มากกว่าร้อยประเทศ ประเทศไทยมีหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับด้านมาตรฐาน คือ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ทำหน้าที่เป็นผู้รับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมในบ้านเรา สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่ประสงค์จะขอขึ้นการขอรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพจากหน่วยงานของรัฐ สามารถติดต่อขอข้อมูลได้ที่สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ Management System Certification Institute (Thailand) (MASCI) ชั้น 5 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กท. 10400 โทร. 247-9912-7 247-9347 โทรสาร 247-9348

เนื่องจากระบบมอก.9000 เริ่มใช้แพร่หลายมาจากระบบการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ดังนั้นคำอธิบายและข้อความต่างๆ ที่ใช้ในระบบจึงเป็นข้อความที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม ทำให้เป็นการยากที่บุคลากรหน่วยงานในห้องสมุด หรือหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่อุตสาหกรรมจะเข้าใจและปรับใช้ ความจริงหลักการมอก.9000 นั้นสามารถปรับใช้กับระบบของหน่วยงานต่างๆ ได้ แต่ต้องมีการทำความเข้าใจข้อความในระบบให้ถูกต้องและมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น ISO 9000 กับการศึกษา: กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพสำหรับสถาบันการศึกษา (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2542: 44-50) ISO 9000 กับห้องสมุด: การพัฒนาห้องสมุดกับการควบคุมคุณภาพ (นวนิตย์ อินทรามะ, 2542: 181-188)

ห้องสมุดกับมาตรฐานชุดมอก.9000 นี้ บรรณารักษ์พิจารณาใช้เป็นแนวทาง หรือ ใช้เป็นกรอบในการเลือกสรร มาตรฐานให้เหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดได้ โดยมีมาตรฐานแยกย่อยดังนี้

ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ

ซึ่งกำกับ ดูแลทั้งการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับ ดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับ ดูแล เรื่องการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย

ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพตามหัวข้อต่างๆ ที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีข้อเสนอแนะในการจัดการระบบคุณภาพ กำหนดย่อยในแต่ละประเภทธุรกิจ

สำหรับมาตรฐานที่ใช้ในการขอรับรองคือ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 เท่านั้น นอกจากนี้จะพบว่า มีมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำระบบ เช่น

- ISO 10005 มาตรฐานการจัดทำแผนคุณภาพ

- ISO 10011 มาตรฐาน การตรวจประเมินระบบคุณภาพ แยกย่อยได้อีก 3 ระบบ

- ISO 10012 มาตรฐานการประกันคุณภาพเครื่องมือวัด แยกย่อยได้อีก 2 ระบบ

- ISO 10013 มาตรฐานการจัดทำคู่มือคุณภาพ

การประกันคุณภาพห้องสมุด เป็นอย่างไร

ประสิทธิ์ ทองใส (2541 : 85) กล่าวว่า การประกันคุณภาพของห้องสมุด ก็คือ คุณภาพของห้องสมุดนั่นเอง เรื่องนี้ได้มีงานวิจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีหลายประเด็น โดยสมหมาย ตามประวัติ (2541 : 58) ได้กล่าวว่าการตัดสินคุณภาพของห้องสมุดฯตัดสินได้จากคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ออกมา และความสำเร็จของห้องสมุดจะได้รับการรับรองจากข้อมูลที่ป้อนกลับและการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

นรินทร์ ทองศิริ (2541 : 189-192) กล่าวถึงหลักการของระบบ ISO 9000 ได้มีผู้พยายามอธิบายไว้หลายความหมายแต่ที่เขียนเป็นโครงสร้างง่าย ๆ จะเขียนว่า

ISO 9000 = การประกันคุณภาพ (Quality Assurance = QA)³

การประกันคุณภาพ = การควบคุมคุณภาพ¹ + การควบคุมคุณภาพ² + การควบคุมคุณภาพ³ +.....

QA = QC¹ + QC² + QC³ +

นวนิตย์ อินทรามะ (2541 : 80) ให้ความหมายการควบคุมคุณภาพว่า หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับ การควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนสนับสนุนให้หน่วยงานหรือส่วนประกอบต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการและเผยแพร่สารสนเทศ และการจัดองค์กร บุคลากรผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้ทุกส่วนต่างทำหน้าที่ของตนให้สมบูรณ์ครบถ้วน ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสานสัมพันธ์กัน อย่างสอดคล้อง เพื่อที่จะได้ผลผลิตออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องพิจารณาว่าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของห้องสมุดนั้นมีอะไรบ้าง ควรมีเกณฑ์มาตรฐาน ดัชนีตัวบ่งชี้ เปรียบเทียบได้ว่า ตัวมาตรฐานคือ รัฐธรรมนูญ ส่วนตัวดัชนีคือกฎหมายลูกที่นำมาใช้เป็นระเบียบปฏิบัติ บัญญัติที่บ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดได้มีผู้สรุปไว้มี 5 ด้านคือ ด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือช่วยค้น และด้านระบบเครือข่าย นอกจากนี้ต้องใช้ แบบประเมิน ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้พัฒนาขึ้นมา โดยมีการประเมินในแง่ปริมาณและคุณภาพประกอบ (ประสิทธิ์ ม้าลำพอง, 2541 : 97-98)

ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในที่นี้หมายถึง การได้ผ่านกระบวนการรับรองคุณภาพมาตรฐาน 9002 ด้านบริการจากหน่วยงานอิสระภายในประเทศ หรือจากต่างประเทศ

วรางคณา อินทรพินทุวัฒน์ (2541 : 28) ได้กล่าวถึงนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดกระบวนการคุณภาพแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนได้แก่

1. การประกันคุณภาพภายใน
กระบวนการ คือ การควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ
2. การประกันคุณภาพภายนอก
กระบวนการ คือ

2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

2.2 การประเมินคุณภาพ

2.3 การให้การรับรองคุณภาพ

กระบวนการประกันคุณภาพภายนอก ทั้ง 3 ข้อข้างต้น เป็นการดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบโดยหน่วยงานภายนอก เพื่อประกันว่าหน่วยงานดำเนินการกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

3. ขั้นการรับรองคุณภาพ

กระบวนการ คือ หน่วยงานต้นสังกัด จะจัดสรรงบประมาณ และหาหน่วยงานอิสระที่ได้มาตรฐานให้กับหน่วยงานในสังกัด เพื่อขอการรับรองคุณภาพ และหน่วยงานต้นสังกัด แจ้งผลการได้รับการรับรองคุณภาพให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

สิ่งสำคัญประการแรกในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

ห้องสมุดหรือหน่วยงาน/องค์กรใด มีแนวคิดที่จะจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงของห้องสมุดหรือหน่วยงาน/องค์กร ควรอย่างยิ่งที่ต้องเห็นความสำคัญ และความจำเป็นในเรื่องนี้ โดยสั่งการให้ทุกหน่วยงานย่อยได้ดำเนินงานในแนวทางร่วมกันจัดทำระบบบริหารคุณภาพ อาทิเช่น หน่วยงานในกระทรวงกรม ให้จัดตั้งคณะทำงานในระดับกรม ระดับกอง ประกาศนโยบายคุณภาพในระดับกรม กอง เพื่อให้ถือปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนาคุณภาพ กำหนดแนวทางเดียวกัน เพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้วยการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน จัดทำรายละเอียดของงานเป็นคู่มือเป็นหลักฐานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบถูกต้อง ชัดเจน ดังนั้นการจัดทำเอกสารคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน นับเป็นหัวใจของการจัดทำระบบคุณภาพของห้องสมุดหรือหน่วยงาน/องค์กร

ขั้นตอนที่ควรปฏิบัติในการจัดทำระบบคุณภาพ มี 10 ขั้นตอน ดังนี้คือ

ขั้นแรก ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุด ในการจัดการให้ทุกหน่วยงาน ปฏิบัติ

งานด้วยระบบบริหารคุณภาพที่เหมาะสม ISO 9000 โดยเป็นผู้มีบทบาทในเรื่องใหญ่ๆ 4 เรื่องคือ

1. การกำหนดขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพในหน่วยงาน/องค์กร

2. การกำหนดนโยบาย เป็นเสมือนกรอบ/แนวทางให้ดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

3. การจัดทำแผนการดำเนินงาน และติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

4. การประชาสัมพันธ์ หรือ สื่อข้อความ **ขั้นที่สอง การจัดตั้งทีมดำเนินงาน**

ห้องสมุด/หน่วยงาน องค์กรใดที่มีการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาทำความเข้าใจและจัดทำรายละเอียดให้เป็นไปตามข้อกำหนด จัดตั้งทีมงานระบบบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ระดับบริหาร ซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกหน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องการดำเนินงาน/กิจกรรมภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี เพื่อมาร่วมกันจัดทำระบบตลอดจนดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง ผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ เรียกสั้นๆ ว่า “QMR” (Quality Management Representative)

หน้าที่ของทีมงาน มีข้อปฏิบัติ คือ

1. ศึกษา/ฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000
2. ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ
3. ทบทวน สถานะปัจจุบันของการบริหารคุณภาพในองค์กร
4. จัดทำแผนการดำเนินงาน
5. จัดทำคู่มือต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานคุณภาพ
6. ดำเนินงานตามแผนงาน และรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูง

ขั้นที่สาม การจัดทำแผนการดำเนินงาน
ห้องสมุด/ หน่วยงานใดที่มีแนวคิดจะมีการจัดระบบการบริหารคุณภาพ ควรทำในรูปของแผนการดำเนินงาน ซึ่งสามารถนำหลักการของการบริหารโครงการมาใช้ ดังนี้

1. พิจารณากิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานที่จำเป็นต้องทำ รวมทั้งลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรม

2. กำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จ ในแต่ละกิจกรรมย่อย

3. จัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และมอบหมายผู้รับผิดชอบ

4. ติดตาม และดำเนินการแก้ไข เพื่อให้เป็นไปตามแผน

ระยะเวลาในการจัดทำระบบโดยทั่วไปใช้เวลาประมาณ 12 เดือน เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงาน/ห้องสมุด

ขั้นที่สี่ การทบทวนสถานะปัจจุบันของการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

จุดมุ่งหมายคือ การตรวจสอบเพื่อประเมินสถานะปัจจุบัน ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนตามขอบเขตของการจัดทำระบบคุณภาพ ที่ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดไว้แล้ว โดยรวบรวมภาระกิจที่ทั้งหมด กฎ ระเบียบ เอกสาร หรือคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ห้า การจัดทำผังการไหลของงาน

ผังการไหลของงาน คือ ผังที่แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักในการดำเนินงานของห้องสมุด หรือหน่วยงาน เขียนขั้นตอน และการไหลของแต่ละกิจกรรมที่ปฏิบัติ เช่น ด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิคห้องสมุด เช่น คัดเลือกจัดหาสิ่งพิมพ์ทั่วไป/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ฯลฯ ด้านการจัดการทางเทคนิค และด้านงานบริการ เป็นต้น

ขั้นที่หก การกำหนดนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะเป็นความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพ และกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมายในหน่วยงาน

ขั้นที่เจ็ด การจัดทำ การควบคุมเอกสาร และข้อมูล

ในมาตรฐานระบบคุณภาพ การจัดทำเอกสาร หรือคู่มือในการทำงานเป็นเอกสารที่สำคัญยิ่ง ช่วยให้การจัดการเป็นระบบ เข้าใจในทิศทางเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นที่แปด การกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ ความรับผิดชอบ

โครงสร้างขององค์กร แสดงถึงภาพรวมของสายการบังคับบัญชา อำนาจ และหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนสัมพันธ์ของงานภายในองค์กร ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทั่วไปแสดงในรูปของแบบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

ขั้นที่เก้า การวางแผนคุณภาพ (Quality planning)

แผนคุณภาพ คือ เอกสารที่แสดงถึงลำดับขั้นตอนกิจกรรมและเกณฑ์ด้านคุณภาพวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่หน่วยงานกำหนดไว้และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบที่เหมาะสมสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการวางแผนคือ ขั้นตอนหรือกิจกรรม จุดที่ต้องควบคุม/ตรวจสอบ เกณฑ์ควบคุม ค่าควบคุมหรือเป้าหมาย วิธีการควบคุม ช่วงเวลา/ความถี่ในการตรวจสอบ ผู้รับผิดชอบ

ขั้นที่ 10 การจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงาน (Procedure Manual)

เริ่มจากกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือชิ้นงาน กำหนดขั้นตอนหลัก รายละเอียดการปฏิบัติ โดยแผนงานต่างๆ ข้างต้น ควรได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตามที่หน่วยงานหรือองค์กร ได้กำหนดไว้ แล้วต้องแจกจ่ายให้ผู้ครอบครองที่เกี่ยวข้องและจุดปฏิบัติงาน

สรุป ห้องสมุดก้าวสู่บันได 4 ขั้นคุณภาพ ได้อย่างไร

ห้องสมุด จัดทำระบบคุณภาพ สามารถรวบรวมขั้นตอนสำคัญๆ สรุปเป็น 4 ขั้น ดังนี้คือ

1. การทบทวนสถานภาพกิจการปัจจุบัน ห้องสมุดใด ๆ ที่มีการวางแผนปรับปรุงคุณภาพ ก่อนอื่นควรได้ศึกษา ISO 9000 ต่อจากนั้น พิจารณาว่ากิจกรรมของห้องสมุดมีความเหมาะสมที่จะนำ ISO ชุดย่อยชุดใด เช่น ISO 9001 ISO 9002 หรือ ISO 9003 มาใช้ หลังจากนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงกำหนดนโยบายคุณภาพ และจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพปัจจุบันกับข้อกำหนดว่ามีสิ่งใด หรือข้อกำหนดใดที่ไม่สอดคล้องกัน จะต้องเพิ่มเติม หรือปรับปรุงประการใดให้เหมาะสมตรงกับขั้นตอนในการทำงานของคน
2. การจัดทำแผนการดำเนินงาน และระบบเอกสาร

คณะทำงานต้องจัดทำคู่มือการทำงานในขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งคู่มือคุณภาพ จุดสำคัญ

การจัดทำเอกสาร คือ เขียนตามที่ทำ และทำตามเขียน แล้วฝึกอบรมทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกัน อาจมีการทบทวน ปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่จัดทำขึ้น เพื่อให้กระตือรือร้นชัดเจนและเข้าใจง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้

3. การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ

คือ การนำเอกสารตามขั้นที่สองไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการทดสอบว่าเอกสารที่เราจัดทำขึ้นใช้ได้หรือไม่เพียงไร ในกรณีที่เอกสารยังไม่สมบูรณ์หรือนำไปปฏิบัติไม่ได้ก็ต้องปรับปรุง แก้ไข และหากพิจารณาแล้วเห็นว่าปฏิบัติยังไม่ดีพอ ก็ต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจต้องฝึกอบรมและปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. การตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นขั้นตอนการตรวจสอบระบบทั้งหมดว่าระบบที่จัดทำขึ้นเหมาะสมหรือไม่ อย่างไรหากพบว่ามีข้อบกพร่อง ต้องปรับปรุงแก้ไขทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบของหน่วยงาน/องค์กรถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนด พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติให้สอดคล้อง

ห้องสมุดดำเนินงานระบบคุณภาพแล้วเกิดผลได้อย่างไร

ห้องสมุดใดมีการนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้ จะเกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ประมวลได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการ
 - 1.1 ทำให้การทำงานทุก ๆ ขั้นตอนเป็นไปอย่างมีระบบ
 - 1.2 ทำให้มีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานในได้อย่างชัดเจน เกิดประสิทธิภาพ
 - 1.3 ทำให้เกิดมาตรฐานของการทำงานและมีความสม่ำเสมอในการดำเนินงาน
 - 1.4 ทำให้เกิดความคิดร่วมกันเชิงเอกภาพในหน่วยงาน มีการชี้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและเป็นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข

1.5 ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติ ไม่เสียเวลามาก มีเวลาเพื่อการพัฒนางานมากขึ้น

2. ด้านบุคลากร

2.1 บุคลากรทุกระดับในห้องสมุด มีความเข้าใจชัดเจนในบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง การใช้เวลามีประสิทธิภาพมากขึ้น หลังจากมีการทำงานอย่างเป็นระบบแล้ว

2.2 บุคลากรได้รับการพัฒนา ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เป็นการฝึกพัฒนาความคิดให้เป็นระบบ

2.3 บุคลากรมีการสื่อสารภายในดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร เกิดศักยภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

2.4 บุคลากรเกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีหัวใจของการบริการมากขึ้น

3. ด้านผู้ขอรับบริการ

3.1 ผู้ขอรับบริการพึงพอใจในบริการได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

3.2 ผู้ขอรับบริการเกิดการยอมรับในคุณภาพของหน่วยงานมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.3 ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ในการรับบริการ และผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาตรวจสอบคุณภาพจากการให้บริการ เพราะผ่านการรับรองคุณภาพ

ผู้เขียนขอถือกรรมประกาศแก่ท่านเลขาธิการ คุณกัญญา สีนสกุล สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ที่ได้บรรยายให้ความรู้ในเรื่อง ISO 9000 และเป็นผู้จุดประกายให้หน่วยราชการได้มีการปรับแข่งขันตนเอง พัฒนา แข่งขันด้านบริการให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ ห้องสมุดและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสอบถามข้อมูล ได้ที่ กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ ถนนพระรามที่หก เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร. 2460065 ต่อ 309 ในวันเวลาราชการ หรือติดต่อผู้เขียนได้ที่ address e-mail:- benjaphat @ rocketmail. com หรือ benjapha @ mail.dss.go.th

เอกสารอ้างอิง

- กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. และคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. ระบบ ISO 9000 กับอุดมศึกษาไทย, โดยนรินทร์ ทองศิริ. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16. เชียงใหม่: โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว, 2-4 ธันวาคม. หน้า 189-192.
- การพัฒนาห้องสมุดกับการควบคุมคุณภาพ. โดยนวนิตย์ อินทรมะ. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16. เชียงใหม่: โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว, 2-4 ธันวาคม. หน้า 181-188.
- การพัฒนาห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ. โดยนวนิตย์ อินทรมะ. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16. เชียงใหม่ : โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว, 2-4 ธันวาคม. หน้า 80.
- การอภิปรายเรื่อง ระบบการป้องกันคุณภาพการศึกษากับอุดมศึกษาไทย. โดยประสิทธิ์ ทองใส. และคนอื่นๆ. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16. เชียงใหม่: โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว, 2-4 ธันวาคม, หน้า 85.
- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษากับอุดมศึกษาของไทย. โดย ประสิทธิ์ ม้าลำพอง. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. รายงานการสัมมนาความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16. เชียงใหม่: โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว, 2-4 ธันวาคม. หน้า 97-98.
- บทบาทของบุคลากรสารสนเทศกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. โดย วรางคณา อินทรพินทุวัฒน์. รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16. เชียงใหม่: โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว, 2-4 ธันวาคม. หน้า 26-35.
- นรินทร์ ทองศิริ. ISO 9000 กับการประกันคุณภาพของอุดมศึกษาไทย. วารสารราชภัฏเพชรบุรี. พฤศจิกายน-มีนาคม, 2541-2542, 8(2), หน้า 13-25.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. ISO 9000 กับการศึกษา: กลยุทธ์การพัฒนากระบวนการคุณภาพสำหรับสถาบันการศึกษา. โดยประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. ห้องสมุดในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน. กรุงเทพมหานคร : โรงเรียนสตรีวิทยา. 2541. หน้า 44-50.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กองส่งเสริมและฝึกอบรม. ISO 9000 (มอก. ISO 9000: มาตรฐานระบบคุณภาพ) กรุงเทพมหานคร : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, ม.ป.ป. หน้า 5, 7, 19.
- คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2542. หน้า 3, 22-42.