

การประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

รศ.ทัศนาว สลัดยะพันธ์*

1. บทนำ

กระแสความตื่นตัวด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทย เริ่มจุดขึ้น ประมาณกลางปี พ.ศ. 2539 เมื่อนิตยสารเอเชียวิค จัดลำดับมหาวิทยาลัย 50 แห่ง ในเอเชียและปรากฏ ว่ามีเพียงสองสามมหาวิทยาลัยในไทยติดอันดับ ท้ายๆ สร้างความรู้สึกต่างๆ กันในหมู่ชาวมหาวิท ยาลัย บ้างรู้สึกเฉยๆ บ้างรู้สึกเสียหน้า บ้างแย้งว่า การติดต่อขอข้อมูลเพื่อจัดลำดับไม่ชัดเจน ดัชนี บ่งชี้คุณภาพไม่ครอบคลุม อย่างไรก็ตามนับว่านั่น เป็นจุดหนึ่งที่ทำให้มหาวิทยาลัยเริ่มให้ความสำคัญ ต่อคุณภาพ ในขณะที่ภาครัฐกิจได้ก้าวนำไปก่อน แล้ว โดยมีการนำระบบบริหารเพื่อคุณภาพและ มาตรฐานคุณภาพสากลเข้ามาใช้ เพื่อให้ได้รับรอง มาตรฐานของกระบวนการผลิตสินค้า และบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่องค์การการค้าโลก (WTO) ได้กำหนดให้มาตรฐานของ International Orga- nization for Standardization เป็นข้อกำหนดทาง การค้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538

2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดม-ศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา ต่อจากนั้นได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญ และให้มีการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นในสถาบัน อุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน

2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ การศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนิน ตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความ มั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์¹

การประกันคุณภาพของอุดมศึกษา บ่งบอกว่า นโยบาย ระบบ และกระบวนการ ทั้งหลายมุ่งที่จะให้ความมั่นใจว่า จะมีการรักษา และยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ระบบ ประกันคุณภาพเป็นวิธีซึ่งสถาบันรับรองแก่ตนเอง และผู้อื่น ว่าสถาบันอยู่ในสถานะที่นักศึกษาจะบรรลุ ถึงมาตรฐานที่สถาบันกำหนดไว้²

2.2 การประกันคุณภาพตามพระราช-บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 ว่าด้วย "มาตรฐานและการ ประกันคุณภาพการศึกษา" กำหนดไว้ 5 มาตรา ด้วยกัน ครอบคลุมการศึกษาทุกระดับ โดยมาตรา 47 กำหนดว่า "ให้มีระบบการประกันคุณภาพการ ศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพ ภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก" มาตรา 48 ระบุว่า "ให้ถือว่า การประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการ ศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง..." และต้อง เปิดเผยต่อสาธารณชน มาตรา 49 ระบุว่าให้มี การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาอย่าง น้อยห้าปีครั้ง

*อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

และที่น่าสนใจเป็นพิเศษคือ "หากผลประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด" แต่หากยังไม่ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานรายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา (มาตรา 51)³

จึงเป็นที่แน่ชัดว่าสถาบันการศึกษาทุกระดับต้องจัดให้มีระบบและดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง และโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน

2.3 บทบาทของทบวงมหาวิทยาลัย
ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศเรื่อง"นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา 2539" ในเดือนกรกฎาคม 2539 แจ้างไปยังมหาวิทยาลัยต่างๆ พร้อมเอกสารแนบท้ายประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ให้รายละเอียดเกี่ยวกับหลักการและแนวปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องใหม่ รองปลัดทบวงฯ ในขณะนั้น (รศ. ดร. วันชัย ศิริชนะ) จึงเดินทางไปยังมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและความเห็นด้วยในนโยบายหลักการ แนวทาง และรูปแบบการประกันคุณภาพฯ และนับแต่นั้นมา มหาวิทยาลัยก็เริ่มดำเนินการตามนโยบาย และแนวปฏิบัติของทบวงฯ โดยการจัดประชุม สัมมนา ตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานในระดับมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา หรือสาขาวิชา

ต่อจากนั้นทบวงมหาวิทยาลัยได้ตั้งสำนักมาตรฐานอุดมศึกษาขึ้น จัดทำเอกสารเผยแพร่แนวคิดรูปแบบ กระบวนการในการประกันคุณภาพ ตลอดจนจัดประชุมสัมมนาเป็นระยะๆ ทบวงฯ ระบุบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาการประกันคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์ ดังนี้

- 1) สนับสนุนการพัฒนาาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3) พัฒนาบุคลากรการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 4) ส่งเสริมการประกันคุณภาพภายในและดำเนินการประกันคุณภาพภายนอก
 - 5) ประเมินระบบและติดตามผลการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 6) บริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา⁴
- ทั้งนี้ทบวงฯ ได้กำหนดแผนงานระหว่าง พ.ศ. 2540-2545 ไว้

2.4 การดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เมื่อมหาวิทยาลัยรับนโยบายและแนวทางจากทบวงฯ แล้ว จึงดำเนินการตามนโยบายและแนวทางที่ทบวงฯ กำหนด เริ่มตั้งแต่สร้างความเข้าใจในระดับผู้บริหารระดับสูง แล้วจึงลงสู่ประชากรของมหาวิทยาลัยทุกระดับ ตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบระดับคณะและหน่วยงาน ภาควิชา สาขาวิชาตามลำดับ จัดทำแนวทางการประกันคุณภาพ คู่มือ คัดชี และมาตรฐาน โดยยึดแนวทางของทบวงฯ เป็นกรอบ ศึกษาและเลือกระบบคุณภาพขึ้นใช้ การพัฒนาระบบ เกณฑ์ คัดชี ฯลฯ เหล่านี้ บางมหาวิทยาลัยทำคู่ขนานไปกับทบวงฯ แต่ในที่สุดก็ต้องปรับเข้าหาเกณฑ์ คัดชี ฯลฯ ซึ่งทบวงฯ สร้างขึ้น

ในบรรดาคอ้งค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษานั้น ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ต้องมีการตรวจสอบและประเมิน

3. หัตถสมุด : หนึ่งในองค์ประกอบของ คุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพการศึกษา ให้นิยามของกลไกการควบคุมมาตรฐานห้องสมุดไว้เมื่อกันยายน 2540 ดังนี้

1) คุณภาพห้องสมุด : จำนวนและคุณค่าของบุคลากรที่ดูแลให้บริการตำรา หนังสือ อุปกรณ์สารสนเทศต่างๆ ที่มีใช้ในห้องสมุด รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ พื้นที่ จำนวนที่นั่ง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น

2) ระบบติดตามประเมินผลการใช้ห้องสมุด : ข้อมูลที่แสดงให้เห็นระบบการติดตามการใช้หนังสือ วารสารเอกสาร สิ่งพิมพ์สารสนเทศต่างๆ

3) การให้บริการ : การให้คำแนะนำการใช้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพห้องสมุด

เป็นที่น่าสังเกตว่าในปีถัดมาคือ 2541 ทบวงฯ ได้จัดทำและเผยแพร่กรอบการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การดำเนินงานของสถาบันการศึกษา โดยระบุดัชนีบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดเพียง 2 ประเด็น คือ

1) คุณภาพห้องสมุด ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่ : จำนวนบุคลากรในห้องสมุด/จำนวนหนังสือในห้องสมุดประเภท ตำรา/วารสาร จำนวนตำราหลักที่ใช้แยกตามคณะ/สาขาวิชา/จำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต/ห้องค้นคว้าที่ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวนและประเภทของตำรา, วารสาร สิ่งพิมพ์ในห้องสมุด/อัตราส่วนนักศึกษาต่อจำนวนหนังสือ/จำนวนที่นั่งในห้องสมุด

2) ระบบการติดตามประเมินผลการใช้ห้องสมุด ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่ : อัตราเฉลี่ยการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาต่อคน/อัตราเฉลี่ยของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเด็นที่ตัดทอนออกไปคือ การให้บริการล่าสุดทบวงฯ ได้ปรับลดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาลงเหลือเพียง 9 องค์ประกอบซึ่งในองค์ประกอบทั้ง 9 นี้ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดกลายเป็นประเด็นย่อยๆ ภายใต้องค์ประกอบที่ 2 คือ การเรียน การสอน ภายใต้องค์ประกอบย่อย 2.6 บัญญัติเกื้อหนุน ระบุกรอบดัชนีไว้ว่า : ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับห้องสมุดต่อนักศึกษา^๑ ซึ่งหากมองในภาพกว้างว่า การตรวจสอบหรือประเมินจะพิจารณาเพียงว่ามีหรือไม่มี รับรองหรือไม่รับรองยังไม่อาจบ่งชี้ถึงคุณภาพ ได้คณะหรือมหาวิทยาลัยควรต้องจัดทำมาตรฐานเชิงคุณภาพขึ้นเพื่อเป็นขีดกำหนดว่าทั้งทรัพยากรและการบริการของห้องสมุดจะพัฒนาไปสู่มาตรฐานอย่างแท้จริง

4. TQM ในห้องสมุด

เมื่อทบวงมหาวิทยาลัยเผยแพร่แนวทางและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปยังมหาวิทยาลัยต่างๆ ทบวงฯ ได้แนะนำระบบการประกันคุณภาพแก่มหาวิทยาลัย 5 ระบบ และได้กำหนดให้แต่ละคณะ, มหาวิทยาลัยเลือกใช้หรือพัฒนาระบบการประกันคุณภาพขึ้นใช้ โดยระบุว่า "ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ" เป็นองค์ประกอบที่ 9

ผู้เขียนได้ศึกษาถึงระบบต่างๆ โดยสังเขปและเห็นว่าแนวคิดของระบบการจัดการแบบ TQM (Total Quality Management) เป็นแนวคิดของระบบการจัดการที่น่าสนใจ องค์กรทั้งภาครัฐกิจ เอกชนและรัฐวิสาหกิจ ในหลายประเทศได้นำไปใช้แล้ว ปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจ ได้รับความนิยมใช้และศึกษาอย่างกว้างขวางปัจจุบันมีองค์กรที่เผยแพร่ความรู้และจัดฝึกอบรมการจัดการแบบ TQM หลายแห่ง *

4.1 แนวคิดพื้นฐานของ TQM ได้แก่

1. องค์กรประกอบด้วยระบบอันซับซ้อนของผู้รับ (customer) และผู้จัดส่ง (suppliers)

และบุคลากรทุกคนนับแต่ผู้บริหารผู้จัดการและพนักงานต่างทำหน้าที่ของทั้งผู้รับและผู้จัดส่ง

2. คุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับ-เป็นเป้าหมายสำคัญอันดับต้นและเป็นกุญแจสู่ความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กร

3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหลักสำคัญ องค์กร TQM เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และขึ้นอยู่กับประชากรขององค์กรที่จะเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์และความคิดริเริ่ม

4. การทำงานเป็นหมู่คณะ เป็นเสมือนยานที่จำเป็นในการวางแผนและการแก้ปัญหา

5. การพัฒนาสัมพันธภาพแห่งความเปิดเผย และไว้วางใจกันระหว่างมวลสมาชิกขององค์กรทุกระดับเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จ'

ข้อ 1 และ 2 ให้ความสำคัญแก่ผู้รับ หรือลูกค้า, ข้อ 3 ให้ความสำคัญแก่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อ 4 และ 5 ให้ความสำคัญแก่การทำงานเป็นหมู่คณะ และความสัมพันธ์อันดีต่อกันในหมู่ผู้ร่วมงานทุกระดับ

คำกล่าวที่ว่า"ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่สุด" หรือ "ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ" คงเป็นคำกล่าวที่คุ้นหู วงการธุรกิจได้นำมาเป็นข้อเตือนใจพนักงานมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว แต่ในระบบ TQM "ลูกค้า" หรือ ที่ผู้เขียนขอใช้คำว่า ผู้รับ (customers) นั้น มิได้หมายถึงผู้ที่เป็นลูกค้าผู้ซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กรเท่านั้น ผู้จัดส่ง (suppliers) มิได้หมายถึงผู้ส่งมอบสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรเท่านั้น หากหมายรวมถึงภายในองค์กรเดียวกัน แต่ละแผนก งาน หรือฝ่าย ย่อมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ฝ่ายที่ให้ข้อมูลหรือบริการ หรือส่งงานให้ฝ่ายอื่นจัดว่าเป็นผู้ "จัดส่ง" ส่วนฝ่ายที่ขอหรือรับข้อมูลหรือบริการจากฝ่ายอื่นจัดว่าเป็น "ผู้รับ" เช่น ในห้องสมุดฝ่ายจัดซื้อ-จัดหาเป็นผู้ "จัดส่ง" หนังสือแก่ฝ่ายแคตตาล็อก ฝ่าย

แคตตาล็อก เป็นผู้รับ และฝ่ายจัดซื้อ ก็เป็น"ผู้รับ" แจ้งรายชื่อเอกสารจากผู้ใช้ห้องสมุด ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชา หรือจากฝ่ายอ้างอิง ฯลฯ ดังนี้เป็นต้น ข้อที่ 1 และ 2 จึงหมายถึงให้ทุกคน ทุกฝ่ายทำหน้าที่ของตนให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อด้วยทั้งภายในหน่วยงานเอง และผู้ติดต่อจากภายนอก

ข้อ 3 คือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวคิดเดียวกับระบบไคเซน ทำได้โดยการมีระบบข้อมูลสถิติ กำหนดมาตรฐานดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และเป้าหมาย คุณภาพ Bourne ให้ตัวอย่างการกำหนด มาตรฐานคุณภาพไว้ว่า สมมติห้องสมุดกำหนดมาตรฐานไว้ที่ 90 % โดยระบุว่า ห้องสมุดจะต้องทำความพอใจให้ผู้ใช้ 90 % (อาจกำหนดตัวเลขอื่นก็ได้) ดังนี้ อาจกำหนดมาตรฐานไว้ว่า :

- สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจะได้รับการจัดหาให้ภายในเวลาไม่เกิน n วัน
- การสืบค้นทำได้ในเวลาไม่เกิน n วัน
- ข่าวสารทันสมัยพร้อมข้อมูลประกอบการแหล่งปฐมภูมิต้องเข้าภายใน n วัน
- การดำเนินการ...ใช้เวลา n วัน s^o

หากทำไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดก็พิจารณาหาสาเหตุ และหาทางปรับปรุงต่อไป และมาตรฐานนั้นก็อาจกำหนดให้สูงขึ้นจากเดิม เนื่องจากมาตรฐานทำให้เราต้องแข่งกับตนเองในอันที่จะทำงานให้ดีขึ้น

ในข้อ 4 และ ข้อ 5 ซึ่ง TQM ให้ความสำคัญแก่การทำงานเป็นหมู่คณะ และความสัมพันธ์อันดีต่อกันในระหว่างพนักงานทุกระดับขององค์กร หมายความว่า ทุกคน ทุกระดับล้วนมีความสำคัญ ผู้อำนวยการห้องสมุด หรือหัวหน้าฝ่ายต้องรับฟังเจ้าหน้าที่ให้ยืม เพราะเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ให้ยืมจะทราบปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่า

* คุรยละเอียดได้ที่ <http://TQMS.com> และ <http://www.skyenet.net/leg/tqm.htm>

สถาบันคุณภาพแห่งสหพันธรัฐอเมริกา เปรียบเทียบการจัดองค์การแบบเดิม และแบบ TQM ไว้โดยสรุป ดังนี้

การจัดองค์การแบบเดิม	การจัดองค์การแบบ TQM
โครงสร้างองค์การเป็นลำดับขั้น สายการแบ่งงาน ระบุอำนาจหน้าที่	โครงสร้างองค์การมีลำดับขั้นน้อยลง ยืดหยุ่น ได้
เน้นการรักษาสถานภาพที่เป็นอยู่ (หากไม่เสีย ไม่ต้องซ่อม)	เน้นการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน อย่างต่อเนื่อง (ปรับปรุงโดยต่อเนื่องแม้ไม่เสีย)
พนักงานมองที่ปรึกษาเป็นนาย	พนักงานมองที่ปรึกษาเป็นผู้ฝึกและอำนวยความสะดวก ผู้จัดการคือผู้นำ
ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องอยู่ใน ลักษณะของการพึ่งพิง ความเกรงกลัวและการ ความคุม	ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เปลี่ยนเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ไร้วางใจ และตกลงร่วมกัน
เน้นที่ความสำเร็จของพนักงานแต่ละคน พนักงาน จึงแข่งขันกัน	เน้นที่ความสำเร็จของคณะ พนักงานถือว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ
ผู้จัดการถือว่าแรงงานและการฝึกอบรมเป็น ค่าใช้จ่าย	ผู้จัดการถือว่าแรงงานเป็นสินทรัพย์และการฝึกอบรมเป็นการลงทุน
ผู้จัดการเป็นผู้กำหนดว่าคุณภาพคืออะไร สมควร จะจัดให้มีหรือไม่	องค์การขอให้ "ผู้รับ" เป็นผู้กำหนดคุณภาพ แล้วพัฒนา เกณฑ์ตัดสินว่าเป็นไปตามความ ประสงค์ของผู้รับหรือไม่
การตัดสินใจขึ้นต่ออารมณ์ความรู้สึก และสัญชาตญาณ	การตัดสินใจขึ้นต่อเท็จจริง และระบบ ^๑

ปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้ องค์การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการทำงาน ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ ก็ คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ผู้บริหารสูงสุดต้อง เข้าใจ เห็นความสำคัญเอาใจใส่ และสนับสนุน อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และให้ข้อตกลงที่ชัดเจนตาม หลักการของ TQM ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์ หรือไม่กี่ตามต้องรับบทบาทนี้ ในส่วนของห้องสมุด

คณะ แม้ว่าโดยสายการบังคับบัญชาจะขึ้นต่อผู้ อำนวยการสำนักหอสมุด แต่การสนับสนุนด้าน งบประมาณ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ ยังขึ้น อยู่กับคณะด้วย ฉะนั้นคณะก็ต้องให้ความสำคัญ และเข้าใจหลักของระบบ TQM ด้วย

4.2 คุณภาพของห้องสมุด ดังได้กล่าว แล้วดัชนีบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดไม่อาจบ่งชี้คุณภาพ ห้องสมุดได้อย่างแท้จริง ส่วนในรายงานการศึกษา ตนเอง (Self Study Report) ของมหาวิทยาลัย

ในหัวข้อที่ว่าด้วยห้องสมุดและสื่อการศึกษา มีรายละเอียดที่สถาบันจะต้องรายงาน ได้แก่

- โครงสร้างระบบงานห้องสมุดคณะ
 - จำนวนและคุณภาพของบุคลากรห้องสมุด
 - การบริหารห้องสมุด
 - งบประมาณห้องสมุด จำแนกหมวดรายการ และสัดส่วนต้องบ่งดำเนินการ
 - สถิติจำนวนวารสาร หนังสือ สื่อทัศนูปกรณ์ การใช้ประโยชน์ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
 - ผลการประเมินและพัฒนาห้องสมุด
- ประเด็นทั้ง 6 ดังกล่าวข้างต้นหากจะให้

เป็นไปตามหลักการของ TQM ต้องคำนึงถึง "ผู้รับ" ห้องสมุดควรสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดทุกฝ่าย โดยไม่ลืมหือคิดเห็นปัญหาข้อเสนอแนะจาก "ผู้รับ" ในห้องสมุดเองด้วย นั่นคือควรสำรวจทั้งด้านงานบริการ งานเทคนิค และงานบริหาร กำหนดแบบสำรวจ (รายละเอียดดูได้จากบทความของ Whitehall¹⁰) เพื่อให้มองเห็นปัญหา เปิดใจกว้าง ยอมรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แล้วหาทางปรับปรุง กำหนดมาตรฐานของงานต่างๆ ขึ้น พยายามให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกฝ่ายมีส่วนร่วมปรับปรุงคุณภาพงานในความรับผิดชอบของตน และเมื่องานปรับปรุงคุณภาพไปแต่ละระดับ ผู้บริหารควรให้รางวัลเป็นกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4.3 ความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้ระบบการจัดการ TQM แม้ว่าจะมีการนำแนวคิดและวิธีการจัดการ TQM ไปใช้ในงานต่างๆ รวมทั้งงานห้องสมุดหลายแห่ง แต่มีข้อว่าจะประสบความสำเร็จโดยง่าย Schmidt ชี้ให้เห็นว่าความล้มเหลวของการจัดการอันเกิดขึ้นได้เช่นกัน เขาระบุว่ากุญแจแห่งความสำเร็จ ได้แก่

- การสนับสนุนอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และให้ข้อตกลงอย่างชัดเจนของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

- การวิเคราะห์และวางแผนทำอย่างรอบคอบ
 - คณะกรรมการอำนวยการไม่วางตนเป็นนายเท่านั้น
- ส่วนความล้มเหลวอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุ ดังต่อไปนี้
- ดีพ้องร้องบ่าว (ถึงด้านดี) ของระบบ TQM มากเกินไป
 - กำหนดความคาดหวังไว้ต่ำเกินไป
 - วิเคราะห์สถานการณ์ไม่รอบคอบ
 - ล้มเหลวในการฝึกอบรม
 - ทำให้การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีความยุ่งยากซับซ้อนเกินไป ไม่เป็นธรรมชาติ
 - ไม่ยกย่องชมเชยผู้ทำงานได้ดีเด่น ไม่เฉลิมฉลองความสำเร็จ¹¹

5. สรุป

หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความจริงจังในการปรับปรุงคุณภาพ ย่อมไม่เพียงแต่เขียนหรือทำไปตามฟอร์ม หัวข้อที่บวบๆ กำหนดในรายงานการศึกษาตนเองดัชนีบ่งชี้ เท่านั้น แต่ควรศึกษาระบบประกันคุณภาพที่เห็นว่า เหมาะแก่การนำมาใช้ในงานห้องสมุดใช้แล้วพัฒนาคุณภาพงานได้แล้วดำเนินการตามหลักการ กระบวนการต่างๆ อย่างเอาจริงเอาจังและต่อเนื่อง จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวิธีคิดและวัฒนธรรมองค์กรบางประการ อย่าลืมนึกว่า "ผู้รับ" เป็นผู้มีความสำคัญที่จะเป็นผู้ชี้บอกว่าคุณภาพของเราอยู่ที่ใด ห้องสมุดควรประเมินตนเองในเชิงคุณภาพด้วย นอกเหนือจากเชิงปริมาณ โดยการสำรวจความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานห้องสมุดและ "ผู้รับ" ภายในห้องสมุดเองด้วย



