

ทอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี กับการประกันคุณภาพ

ผศ.กนก จันทร์ทอง*

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาทุกวงการให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพกันมากยิ่งขึ้น โดยถือว่าเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญต่อสังคมประการหนึ่ง ในอันที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการให้มีความมั่นใจว่า สินค้าและบริการที่ได้รับเป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

องค์กรทางการศึกษาในประเทศไทยทุกระดับตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียนจนกระทั่งถึงระดับอุดมศึกษานับเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญในเรื่องของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีการควบคุมคุณภาพ มีการตรวจสอบคุณภาพทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้องค์กรได้พัฒนาคุณภาพของผลผลิต คุณภาพของการทำงาน คุณภาพของการบริการ ตลอดจนการสร้าง ความมั่นใจให้แก่สังคม

ดังนั้นจึงมีการนำระบบคุณภาพหลายระบบมาประยุกต์ใช้ในองค์กรทางการศึกษา เช่น ISO 9000 (BS 5750), TQM (Total Quality Management) และ The Malcom Baldrige National Award เป็นต้น

ทำไม... มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต้องมีการประกันคุณภาพ ?

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2510 เปิดทำการผลิตบัณฑิตให้แก่สังคมไทยมาแล้ว 30 ปี มีขอบข่ายความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ของภาคใต้อย่างทั่วถึง โดยวิธีการขยายวิทยาเขต (Campus) ออกไป ซึ่งในปัจจุบันมี

วิทยาเขตทั้งหมด 5 แห่ง ใน 5 จังหวัด ได้แก่ ปัตตานี สงขลา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี และตรัง จากระยะเวลาที่ค่อนข้างยาวนานประกอบกับการขยายตัวของสาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จะต้องดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมด้วยเหตุผลหลักดังต่อไปนี้

1. ความตระหนักและความรับผิดชอบต่อการผลิตบัณฑิตให้แก่สังคม รวมถึงภาระกิจทางด้านการศึกษา การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำงานบำรู้งติลปพัฒน์ธรรม

2. ทบวงมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมว่ามหาวิทยาลัยสามารถผลิตบัณฑิตออกมามีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของสังคม

3. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในหมวด 6 ซึ่งกำหนดไว้ว่า ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ

4. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งให้สิทธิและเสรีภาพแก่ประชาชนมากขึ้น ทั้งในหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย และหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

5. เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งเริ่มตรวจสอบกระบวนการผลิตบัณฑิตของคณะต่างๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป

* ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีฐานะเทียบเท่าคณะที่มีภาระงานหลักในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา โดยมีการดำเนินงานหอสมุดที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด 3 แห่ง คือ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (วิทยาเขตปัตตานี) หอสมุด คุณหญิงหลงอรรรถกรวิสุนทร และหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ (วิทยาเขตหาดใหญ่) และเพื่อสนองตอบวิสัยทัศน์ (Vision) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ 2555 ไว้ดังนี้

"มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำทางวิชาการเพื่อพัฒนาภูมิภาคภายในปี พ.ศ. 2555"

จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ สำนักวิทยบริการจึงกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกัน ดังนี้

"เทคโนโลยีก้าวไกล ข้อมูลทันสมัย บริการประทับใจ เติบโตในภูมิภาค"

สำนักวิทยบริการได้กำหนดพันธกิจ (Mission) โดยประยุกต์คำสำคัญจากวิสัยทัศน์ คือ เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (สารสนเทศ : Information) และบริการ (Service) ไว้ดังนี้

1. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการผลิตและบริการทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพียงพอและทันสมัย
3. วิจัยและพัฒนางานบริการสารสนเทศ
4. ถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตและการบริการสารสนเทศให้แก่ประชาคม
5. พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพมาตรฐานสากล

การเริ่มต้นการประกันคุณภาพของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานสนับสนุนกิจการของมหาวิทยาลัยตามแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในฐานะ "หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี" ได้เตรียมการประกันคุณภาพมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เพื่อสนองตอบต่อเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับห้องสมุดโดยตรง คือ เกณฑ์ข้อที่ 2 การเรียนการสอน "2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน" สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีห้องสมุด ตำรา หนังสือ วารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นและเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีอาณาบริเวณและบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และการใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนิสิตนักศึกษา"

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จึงเริ่มต้นกระบวนการของระบบคุณภาพอย่างจริงจังเพื่อก้าวไปสู่องค์กรคุณภาพ

ห้องสมุดควรมีคุณภาพอย่างไร ?

แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องยาก แต่ก็มี ความพยายามที่จะหาดัชนีและเกณฑ์ที่เหมาะสมมาใช้ ได้แก่ "ร่างเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด มหาวิทยาลัย พ.ศ." ซึ่งดำเนินการยกร่างโดย คณะอนุกรรมการปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด โดยการปรับปรุงมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฉบับ พ.ศ. 2529 ของทบวงมหาวิทยาลัย และผนวกกับมาตรฐานห้องสมุดของสหรัฐอเมริกา (Association of College and Research Library

: ACRL Standard for College Libraries, 1995) ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ ยังไม่ได้ประกาศใช้ แต่อย่างไรก็ตามห้องสมุดสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี

ร่างเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับนี้มีสาระที่น่าสนใจพอสรุปได้ดังนี้

1. มีผู้บริหารห้องสมุดที่มีคุณภาพและมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม

2. ห้องสมุดอาจจะมีแห่งเดียว หรือมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา

3. ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมด

4. มีบุคลากรปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกประเภทอย่างเพียงพอ (บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการในสาขาต่างๆ)

7. มีงานพื้นฐานด้านต่างๆ ครบทุกด้าน

8. มีการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ และมีหลักเกณฑ์ในการเพิ่มจำนวนอย่างเป็นระบบ

9. มีอาคารห้องสมุดที่เป็นเอกเทศ สะดวก มีเนื้อที่และมีครุภัณฑ์สำหรับกิจกรรมต่างๆ อย่างเหมาะสม และเพียงพอ

10. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

11. มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

นอกจากการนำร่างเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าวนี้มาประยุกต์ใช้แล้ว จะต้องเลือกระบบคุณภาพที่เหมาะสมมาควบคุมกระบวนการในการให้บริการทั้งหมด ระบบคุณภาพที่หอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี เลือกใช้ คือระบบ ISO 9002

ขั้นตอนการเตรียมการเพื่อให้ได้การรับรอง ISO 9002

หอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี เลือกระบบ ISO 9002 มาใช้ในการประกันคุณภาพโดยใช้ข้อกำหนด 19 ข้อ (ยกเว้น ข้อ 4.4 การควบคุมออกแบบ) ซึ่งเริ่มดำเนินการเตรียมการขึ้น พื้นฐานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา ดังนี้

1. ปฏิรูปภายในองค์กร

2. ให้ความรู้แก่บุคลากรทุกคนในเรื่องของระบบมาตรฐาน ISO 9000

3. ศึกษางานหน่วยงานที่ได้รับใบรับรอง ISO 9002 ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

4. ทำกิจกรรม 5 ส ภายในห้องสมุด ขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่ในขณะนี้ คือแผนการดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ภายใน 8 เดือน (ตุลาคม 2542 - พฤษภาคม 2543) โดยมีแผน 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 จัดเตรียม

1. จัดตั้ง Steering Committee และฝึกอบรม ตุลาคม 2542

2. นโยบายคุณภาพและ Quality Manual (Q.M) พฤศจิกายน-ธันวาคม 2542

3. Quality Procedures (Q.P.), Work Instructions (W.I.) มกราคม 2543

4. Supporting Documents (S.D.) กุมภาพันธ์ 2543

5. ทบทวนฝ่ายบริหาร กุมภาพันธ์ 2543

ระยะที่ 2 ดำเนินการ

1. ฝึกอบรมเอกสารคุณภาพ 3 ระดับ มกราคม - กุมภาพันธ์ 2543

2. ทบทวนคู่มือคุณภาพ มีนาคม - เมษายน 2543

3. ตัวแทนฝ่ายบริหาร QMR ติดตามกิจกรรม ตุลาคม - พฤษภาคม 2543

ระยะที่ 3 การตรวจติดตาม

1. ตรวจติดตามภายใน เมษายน 2543
2. ปฏิบัติการแก้ไข เมษายน 2543
3. ประเมินก่อนประเมินจริง เมษายน

2543

ระยะที่ 4 ขอบรับรอง

1. ขึ้นทะเบียน มีนาคม 2543
2. ตรวจเยี่ยมสถานที่ เมษายน 2543
3. ตรวจประเมิน พฤษภาคม 2543
4. แก้ไขข้อบกพร่อง พฤษภาคม 2543
5. ผลลงความสำเร็จ มิถุนายน 2543

ภารกิจที่ได้กระทำไปก่อนหน้านี้ คือ ผู้อำนวยการได้ประกาศนโยบายคุณภาพของสำนักวิทยบริการ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2542 ไว้ดังนี้ "สำนักวิทยบริการมุ่งให้บริการห้องสมุดและเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ"

การจัดทำคู่มือคุณภาพ

การจัดทำคู่มือคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการตามระบบ และการขอใบรับรองคุณภาพ โดยบริษัทที่ได้รับการรับรองจะส่งผู้ตรวจสอบ (Assessor) เข้ามาวิเคราะห์ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ขอตามคู่มือที่จัดทำขึ้น การจัดทำคู่มือประกอบด้วย

1. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
2. คู่มือขั้นตอนปฏิบัติ (Procedure Manuals)
3. วิธีปฏิบัติ (Work Instructions)
4. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)

ข้อกำหนดระบบคุณภาพ (Quality System Requirements)

ห้องสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งมีข้อกำหนดระบบคุณภาพ 19 ข้อ ยกเว้นข้อ 4.4 การควบคุมการออกแบบ

ข้อกำหนดคุณภาพของ ISO 9002 ที่ต้องเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

4.1 ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Management Responsibility) แบ่งส่วนราชการของห้องสมุดอย่างชัดเจน แต่งตั้งทีมงานเพื่อทบทวนระบบการจัดการคุณภาพ

4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System) จัดทำระบบคุณภาพและระบบโครงสร้างเอกสาร

4.3 การทบทวนบทบาท (Contract Review) ทบทวนความต้องการของผู้ใช้บริการและบทบาทของห้องสมุดตามวัตถุประสงค์

4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control) กำหนดระบบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกทั้งหมด

4.6 การจัดหาและจัดซื้อ (Purchasing) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์เข้าสู่วัสดุบริการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และเตรียมสถานที่ตามขั้นตอนและเกณฑ์ที่กำหนด

4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า (Control of Customer Supplied Product / Service / Information) ควบคุมการจัดเก็บและดูแลทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด วัสดุต่างๆ รวมทั้งบุคลากรที่ให้บริการที่ส่งมอบโดยลูกค้าตามข้อตกลงหรือมาตรฐาน

4.8 การชี้บ่งสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product / Service Identification and Traceability) ทำทะเบียนร้านค้าหรือบริษัทที่ติดต่อซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดเครือข่ายที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ตารางการให้บริการ ติดป้ายบริการที่มีการกำหนดที่จัดวางหรือให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของบุคลากร เพื่อให้สามารถชี้บ่งและสอบกลับได้

4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control) พัฒนาระบวนการในการผลิต ติดตั้ง

และบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ ที่ดำเนินการภายใต้ภาวะควบคุม โดยมีคณะกรรมการควบคุมภาพควบคุมทุกขั้นตอนของการให้บริการ

4.10 การตรวจและการทดสอบ (Inspection and Testing) ตรวจและทดสอบตั้งแต่การตรวจรับผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งส่งมอบ (ให้บริการ) เพื่อให้ได้มาตรฐานคงที่

4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (Control of Inspection Measuring and test Equipment) ควบคุมดัชนีและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ (จากร่างเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา การทบทวนความต้องการของผู้ใช้บริการและสมรรถนะของห้องสมุดที่มี) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทุกขั้นตอนสำหรับการบริการที่มีคุณภาพ

4.12 สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ (Inspection and Test Status) ต้องรู้สถานะของการตรวจ การทดสอบของผลิตภัณฑ์ทุกขั้นตอนว่า ผลิตภัณฑ์ได้มีการตรวจ การทดสอบหรือไม่ และผลเป็นอย่างไร

4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product / Service) แยกทรัพยากรสารสนเทศหรือการบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์หรือมาตรฐานออกมา และต้องปรับแก้ให้ตรงตามมาตรฐานก่อนนำออกบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง ไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

4.14 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective and Preventive Action) แก้ไขข้อบกพร่องและป้องกันการเกิดซ้ำ

4.15 การเคลื่อนย้ายกับการบรรจุ การรักษาและการส่งมอบ (Handling, Storage, Preservation and Delivery of Product) ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทขั้นสุดท้ายก่อนออกบริการ ตรวจสอบวิธีการให้บริการ ตรวจสอบคุณสมบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และการ

รับรองการให้บริการ เพื่อให้คงสภาพที่เหมาะสมแก่การให้บริการ

4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of quality records) บันทึกคุณภาพที่ต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และอ่านได้ และมีวิธีการในการจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบสามารถเรียกใช้ได้ง่าย

4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อสอบทานกิจกรรมการให้บริการ ว่าทำตามที่ยื่น เขียนตามที่ทำ และตรงตามข้อกำหนด ISO 9002 หรือไม่

4.18 การฝึกอบรม (Training) ฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมเพื่อเสริมพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ ระบบคุณภาพ เทคนิคการบริการ ภาษาอังกฤษ (เน้นทางด้าน การสื่อสารและการบริการ) และจิตวิทยาในการบริการ

4.19 การบริการ (Servicing) บริการหลังการบริการของห้องสมุด ได้แก่ การบริการพิเศษ การรับประกันการบริการ การบริการชุมชน และการบริการวิชาการ เป็นต้น

4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistical Techniques) นำเทคนิคทางสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกคุณภาพทุกขั้นตอน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ ได้ตั้งความคาดหวังไว้ว่า ไม่ว่าจะได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 หรือไม่ก็ตามองค์กรจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. มีการวางแผนที่ดีในการทำงาน
2. การเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการจะได้มาตรฐาน

4. การทำงานจะง่ายขึ้น และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

5. การบริหารจะง่ายขึ้น

6. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

7. ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ

8. สามารถพัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

การประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9002 อาจจะเจอกับอุปสรรคใหญ่ๆ บางประการ ได้แก่

1. ข้าราชการไม่คุ้นเคยกับการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือความรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กร

2. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ภาคเอกชนอาจจะขาดความมุ่งมั่นในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังขาดระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ดีในการควบคุม

3. คนไทยชอบทำโดยไม่เขียนหรือแม้แต่เขียนไว้ก็ไม่ทำ เพราะไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน้าที่การงานโดยตรง

4. การบริหารบุคคลในหน่วยราชการให้เป็นไปตามความคาดหวังเป็นสิ่งที่ยากมาก

จากปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ ผู้บริหารจะต้องบริหารด้วยความระมัดระวัง ต้องเลือกใช้ยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ หากสามารถสร้างความเข้าใจ พัฒนาความร่วมมือและความรักต่อองค์กรขึ้นมาได้ ความสำเร็จคงจะอยู่ไม่ไกล

ข้อเสนอแนะ

การนำระบบคุณภาพมาประยุกต์ใช้สำหรับการประกันคุณภาพห้องสมุดไม่ใช่เรื่องยาก ในฐานะหน่วยบริการควรเลือกระบบคุณภาพสักระบบหนึ่งมาใช้เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และพัฒนาวิธีการทำงานของผู้ให้บริการไปสู่ระบบที่สามารถตรวจสอบได้

นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ระบบคุณภาพหลายๆระบบเข้าด้วยกัน โดยการเลือกเอาแต่สิ่งที่ดีมานุเคราะห์มาเป็นระบบใหม่ขึ้นมาให้เหมาะสมกับบุคลากรและวัฒนธรรมขององค์กรของท่าน โดยไม่ต้องติดยึดรูปแบบใดๆ ก็สามารถทำได้

ประเด็นที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือ การก้าวไปสู่มาตรฐานคุณภาพสากลในองค์กรเอกชนสามารถกระทำได้ง่ายกว่าในระบบราชการ เนื่องจากสามารถบริหารงานได้จริงจังและเด็ดขาดกว่า

บทสรุป

ไม่ว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 : 1994 จะออกแบบมาดีเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรยังขาดความมุ่งมั่น ขาดความรับผิดชอบ ขาดความร่วมมือ "คุณภาพขององค์กร" ย่อมไม่เกิดขึ้น ดังนั้นปัจจัยแรกสุดที่ต้องพัฒนาคือ "คุณภาพของบุคลากร"



เอกสารอ้างอิง

- นรินทร์ ทองศิริ "ISO-9000 กับการประกันคุณภาพของอุดมศึกษาไทย : แนวทางในการจัดทำคู่มือคุณภาพ" เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา.
- นรินทร์ ทองศิริ. "ISO-9000 กับอุดมศึกษาไทย" เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. เชียงใหม่, 2541.
- แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงวิทยาลัย พ.ศ. 2540 (เอกสารประกอบการบรรยาย)
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. การเขียนเอกสารในระบบ ISO 9000. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตธรรม, 2542.
- วิจัยและพัฒนา, ส่วนสำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา. ทบวงมหาวิทยาลัย. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2541 (เอกสารประกอบการบรรยาย)
- วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2541 (เอกสารประกอบการบรรยาย)
- ศึกษาศาสตร์,คณะ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. คู่มือคุณภาพ (ฉบับร่าง). ปัตตานี : คณะศึกษาศาสตร์, 2542.
- อุทุมพร จามรมาน. การประกันคุณภาพ เอกสารประกอบการบรรยายที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี วันที่ 30 พ.ย. 2542.
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, สำนักงาน. <http://www.tist.go.th>, 2543.
- British Standards Institution. <http://www.bsi.org.uk>, 2000.