

คุณภาพในงานบริการสารสนเทศ

จินดารัตน์ เบลอพันธุ์*



บริการสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือ การกระทำในการส่งมอบข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือ ความคิด ที่ได้บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการทำให้แก่ผู้ใช้บริการโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจที่จะตอบสนองของความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ ด้วยความยินดีและเต็มใจ

● คุณลักษณะของบริการ

เมื่อกล่าวถึงลักษณะของบริการ นักวิชาการมักจะอธิบายโดยเปรียบเทียบกับลักษณะของสินค้า และจะใช้คุณสมบัติของ “การสัมผัสจับต้องได้” เป็นตัวเปรียบเทียบเพื่อให้เข้าใจยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะในองค์กรธุรกิจ กิจกรรมบริการมักจะแฝงอยู่ในตัวสินค้าที่ผู้ใช้บริการได้รับในขณะที่จ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยน ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ใช้เข้าไปในห้องสมุดแห่งหนึ่งเพื่อใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดีรวมเป็นเวลา 1 ชั่วโมง สิ่งที่ใช้จะได้อาจเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปพรี้นท์เอาท์ 10 แผ่น หรือ ดิสเก็ตต์ 1 แผ่น ดังนั้น ด้วยเงิน 100 บาท ที่ผู้ใช้บริการจ่ายไป อาจเป็นค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์ หรือค่าแผ่นดิสเก็ตต์ ประมาณ 40-50 บาท ที่เหลืออีก 50 บาทจึงน่าจะเป็นค่าบริการ กระดาษหรือดิสเก็ตต์จัดเป็นสินค้า ซึ่งเป็นวัตถุที่จับต้องได้ และสามารถนำไปใช้สอยในภายหลังได้ ในขณะที่บริการซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมที่บรรณารักษ์ให้คำแนะนำในการค้น หรือกระบวนการที่บรรณารักษ์ค้นข้อมูล และส่งพิมพ์ข้อมูลลงในกระดาษ หรือทำสำเนาลงในแผ่นดิสเก็ตต์นั้นมีลักษณะจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการมักจะเกิดขึ้นในทันทีหรือเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ

เกณฑ์โดยทั่วไปที่ใช้ในการกำหนด หรือ จำแนกบริการออกจากสินค้า มีดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539 : 41-42 และ วิฑูรย์ สิมะโชคดี ม.ป.ป. : 12)

1. บริการมีลักษณะจับต้องหรือสัมผัสได้ยาก
2. บริการมีลักษณะหลากหลาย เบี่ยงเบน และหารูปแบบที่เป็นตัววัดเทียบให้ตรงกับมาตรฐานใดได้ยาก ดังนั้นการวัดประสิทธิผลของงานบริการใด ๆ จึงมักกระทำในเชิงตัวเลขหรือมาตรวัดได้ยาก
3. บริการมักต้องส่งมอบ หรือถูกสัมผัสและบริโภค หรือใช้ประโยชน์จากผู้ใช้ทันทีที่ผลิตออกมา และจะไม่สามารถผลิตออกมาในลักษณะผลิตแบบมวล (Mass Production) ได้

* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



4. ในกระบวนการให้บริการแต่ละครั้ง ผู้ใช้จะสัมผัสบริการเกือบตลอดกระบวนการของการให้บริการนั้น ๆ
5. ในขณะที่เกิดกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมักจะมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างมาก และจะให้ความสำคัญกับกิจกรรม หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นใด ตลอดจนจะรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ดังนั้น ความประทับใจจึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดสำหรับผู้ใช้บริการ และความประทับใจนี้ มักจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ใช้บริการสัมผัสกับการบริการ ซึ่งเรียกว่า “วินาทีแห่งความเป็นจริง” (Moment of Truth –MOT)
6. การกำหนดต้นทุนงานบริการ หรือ ราคาค่าบริการ มักกระทำโดยหาหน่วยวัดที่ใกล้เคียง หรือ อยู่ในกรอบเดียวกันได้ยาก

● ลักษณะบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ และการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพกำลังเป็นที่สนใจอย่างมากในองค์กรภาครัฐ และเอกชน เพราะการบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งแสดงถึงความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นสำหรับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

คุณภาพของบริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ (Corral and Brewurton 1999: 37) ดังนั้น บริการสาธารณะที่มีคุณภาพจึงควรมี ลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความดังกล่าว ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

1. เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้
2. เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสาธารณะของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ

ปัจจัยที่นิยมใช้พิจารณาบริการเพื่อระบุว่ามีคุณภาพในทัศนะของผู้ใช้ สามารถสรุปได้เป็น 10 ด้าน (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539:17) ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจในด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ
2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับผู้ใช้



3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการใช้บริการ
5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม และความมีมารยาทของผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความกับผู้ใช้งาน
7. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความเข้าใจ หรือการรู้จักผู้ให้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ใช้งานแต่ละคนมาใส่ใจตน
8. ความเป็นที่เชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ และความเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการ และแหล่งบริการสารสนเทศ ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ความพร้อมในการให้บริการ และคุณลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ
9. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่าง ๆ เมื่อใช้บริการ
10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสัมผัสได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งจะเป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

● แนวทางในการสร้างคุณภาพในงานบริการสารสนเทศ

ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้แหล่งบริการสารสนเทศทุกแห่ง มีโอกาสเท่าเทียมกันในการจัดหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้งานในด้านขอบเขต และปริมาณของสารสนเทศ ดังนั้นแนวคิดในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงกว่าจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการหันมาพิจารณาให้ความสำคัญ และใช้ตัดสินใจคุณค่าบริการของแหล่งสารสนเทศแต่ละแห่ง ด้วยเหตุนี้การสร้างคุณภาพในงานบริการจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศควรให้ความสำคัญ โดยพยายามผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งในวิถีการทำงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (Bryson 1997: 377)

Altman and Herson (1998: 98) กล่าวถึงคุณภาพของบริการสารสนเทศว่าจะครอบคลุมความสัมพันธ์ระหว่างบริการสารสนเทศกับบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะให้บริการ ดังนั้นการที่แหล่งบริการสารสนเทศรู้จัก และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายแจ่มชัดจะมีผลต่อลักษณะของบริการที่จัด และเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้ หรือการทำให้สิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้จัดและผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้ แล้วจึงปรับความรู้ดังกล่าวให้เป็นการกระทำเพื่อจะนำไปสู่การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่จัด



นอกจากนั้น แนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นต้องเข้าใจก่อนการจัดบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพได้ คือ ความแตกต่างระหว่างคำว่า “คุณภาพ” กับ “เกรด” หรือระดับ เกรดในที่นี้ หมายถึง มาตรฐานของบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผู้ใช้อาจต้องการบริการระดับกว้าง หรือระดับลึกซึ้ง หรือต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเกรดสูง หรือมีเกรดต่ำกว่าก็ได้ แต่ต้องเป็นบริการ หรือ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพสมบูรณ์ นั่นคือ ต้องสอดคล้อง และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้ ตัวอย่างเช่น คุณภาพของข่าว หนังสือพิมพ์จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้อ่าน ในขณะที่ผู้อ่านต้องการทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับ อาชญากรรมประเภทต่าง ๆ หนังสือพิมพ์ชื่อหนึ่งอาจไม่ เหมาะสมเท่ากับหนังสือพิมพ์อีกชื่อหนึ่ง เป็นต้น ดังนั้น คุณภาพจะสามารถสร้างได้กับบริการทุกระดับ

แนวคิดในการสร้างคุณภาพในปัจจุบันสามารถสรุปได้เป็น 3 ลักษณะใหญ่ ๆ ตามพัฒนาการดังนี้ (Brockman 1997 : 283 และ Corral and Brewerton 1999 : 38)

- การควบคุมคุณภาพ (Quality Control –QC)
- การประกันคุณภาพ (Quality Assurance –QA)
- การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management –TQM)

1. การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง เทคนิคการติดตามตรวจสอบความผิดพลาดโดยการตรวจตรา ผลลัพธ์ หรือผลผลิตที่ได้รับอย่างละเอียดเพื่อนำไปสู่การขจัดสาเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นไม่น่าพอใจ (Freeman 1997: 17; St. Clair 1997: 55 และ Corral and Brewerton 1999: 38) ตัวอย่างเช่น การให้บรรณารักษ์อาวุโสตรวจสอบการกำหนดคำสำคัญในบรรณารักษ์ทำ เป็นต้น การควบคุมคุณภาพจะครอบคลุมการกระทำที่จำเป็นเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความต่อเนื่อง และบรรจบกันครบเป็นวงจรคุณภาพ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะมุ่งเน้นที่การตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการขจัดสาเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พอใจ (Brockman 1992 : 283)

การควบคุมคุณภาพนับเป็นแนวคิดทางการบริหารคุณภาพแนวคิดแรกในวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ซึ่งปรากฏขึ้นอย่างชัดเจนในปี ค.ศ. 1988 โดย O' Neill and Vizing – Goetz จาก Online Computer Library Center (OCLC) ได้อธิบายถึงวิธีการควบคุมคุณภาพในอุตสาหกรรมสารสนเทศออนไลน์ แต่เมื่อสืบค้นย้อนหลังไปในทศวรรษ 1960 จะพบว่าได้มีกิจกรรมที่ประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนาทฤษฎีและวิธีการในการควบคุมคุณภาพปรากฏอยู่ก่อนแล้ว เช่น การป้องกันและตรวจการสะกดคำผิดอัตโนมัติ การประยุกต์ใช้วิธีการตรวจสอบตัวเลขที่ปรากฏในข้อมูลที่อ่านได้ด้วยเครื่องโดยอัตโนมัติ การตรวจสอบการใช้เครื่องหมายวรรคตอนในระเบียบบรรณานุกรม และการป้องกันการทำสำเนาระเบียบบรรณานุกรม เป็นต้น นอกจากนี้ จากการสำรวจอุตสาหกรรมออนไลน์เมื่อไม่



นานมานี้ พบว่าผู้ผลิตจำนวนมากยังคงมุ่งใช้วิธีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นที่การตรวจสอบ ตรวจตรา และพิสูจน์อักษร (Brockman 1992 : 284-285)

Freeman (1997: 17) อธิบายว่า แนวคิดของการควบคุมคุณภาพจะไม่คำนึงถึงการป้องกันสาเหตุของปัญหาที่จะก่อให้เกิดความไม่มีคุณภาพที่จุดเริ่มต้นของกระบวนการปฏิบัติงาน ส่วน Bryson (1997: 387) เน้นว่า องค์ประกอบสำคัญของการควบคุมคุณภาพ คือ วิธีการทำให้การทำงานแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่องในคุณค่าจนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการส่งมอบเพราะหากมีจุดใดในกระบวนการทำงานล้มเหลว จะส่งผลให้กระบวนการที่เหลืออยู่สร้างผลผลิต (บริการ) ที่มีคุณภาพด้อยลง ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณาตัดสินถึงความแตกต่างระหว่างคุณภาพของบริการในแหล่งสาหรณิเทศแต่ละแห่ง ดังนั้นการควบคุมคุณภาพของบริการที่ถูกต้อง และสมบูรณ์จึงต้องควบคุมมาตรฐานของกระบวนการทำกิจกรรมทุกกิจกรรมตลอดทั้งวงจรบริการ

แนวทางในการควบคุมคุณภาพมีดังนี้

1.1 การตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมคุณภาพและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรยอมรับและปฏิบัติตามแนวคิดในการควบคุมคุณภาพ โดยการกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย และจัดทำแผนการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนด ตลอดจนแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นในเรื่องการควบคุมคุณภาพอย่างจริงจัง เช่น การจัดให้เรื่องดังกล่าวเป็นหัวข้อประจำในวาระการประชุมของผู้บริหาร การดำเนินการดังกล่าวนอกจากจะเป็นวิธีการหนึ่งในการแสดงถึงความเห็นชอบของผู้บริหารในเรื่องคุณภาพและคุณค่าของบริการที่มีคุณภาพแล้ว ยังเป็นช่องทางในการทบทวน ตรวจสอบความคืบหน้าของแผนการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพ และประเมินผลว่าการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวบรรลุเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร

1.2 การกำหนดความต้องการของผู้ใช้ และจัดทำข้อกำหนดระดับคุณภาพของบริการ

ผู้รับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นทีมดำเนินการควบคุมคุณภาพจะต้องสามารถระบุความต้องการของผู้ใช้ และกำหนดคุณลักษณะของบริการที่ส่งมอบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ การกำหนดระดับของคุณภาพจะต้องพิจารณาตามความเหมาะสมกับศักยภาพขององค์กรที่จะดำเนินการเพื่อไปสู่จุดนั้นได้ และระดับคุณภาพของแหล่งบริการสาหรณิเทศอื่นที่เป็นคู่แข่งขัน รายละเอียดของข้อกำหนดระดับคุณภาพควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งควรจะครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนในการให้บริการ

รายละเอียดของข้อกำหนดระดับคุณภาพควรระบุขั้นตอนและ กระบวนการในการให้บริการอย่างละเอียด อาจนำเสนอโดยใช้ผังงาน (Flowchart)

- เกณฑ์ควบคุม



เกณฑ์ควบคุม คือ ดรรชนีบ่งชี้คุณภาพการให้บริการ เช่น ความสุภาพของผู้ให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในเรื่อง เวลา และความสะดวกในการใช้บริการ การสืบค้นและแสดงผลข้อมูลได้ถูกต้อง เป็นต้น

- วิธีการควบคุม

วิธีการควบคุม คือ วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบมีคุณภาพตามที่กำหนดหรือไม่ เช่น การพัฒนาตารางตรวจสอบ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรทั้งหมด (นิตย สัมมาพันธ์ 2532 : 137) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอาจรวบรวมจากฐานข้อมูล หรือสมุดทะเบียน (ข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้ว) หรือใช้วิธีการออกแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์

1.3 การสร้างจิตสำนึกแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน

ผู้รับผิดชอบจะต้องกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งอย่างชัดเจน พร้อมดรรชนีบ่งชี้คุณภาพ โดยอาจจัดทำเป็นคำอธิบายงาน (Job description) และสร้างจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของผลผลิต (บริการ) ที่ตนดำเนินการ และตระหนักถึงความสำคัญของผลผลิตที่ส่งมอบให้ผู้ใช้ ตลอดจนมีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะด้านการจัดการคุณภาพ ทักษะการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ และทักษะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปรับปรุงงานจัดบริการและส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้

1.4 การตรวจสอบคุณภาพอย่างจริงจัง

หลังจากดำเนินการตามข้อ 1.1-1.3 แล้ว ผู้รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบ และทดสอบคุณภาพอย่างจริงจังตามข้อกำหนดที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่น่าสงสัยว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ใช้ยังไม่เป็นไปตามลักษณะที่กำหนดในข้อ 1.2 หรือมีแนวโน้มที่จะไม่บรรลุคุณลักษณะที่ระบุ จะต้องค้นหาสาเหตุ และหามาตรการแก้ไขป้องกันทันที

1.5 การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

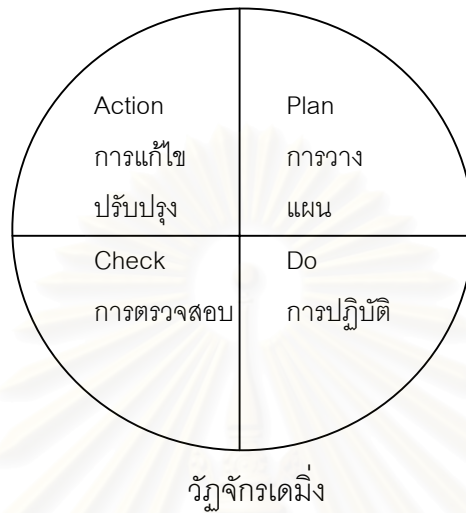
คุณภาพของบริการที่กำหนดจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้ใช้และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องปรับปรุง และปรับเปลี่ยนข้อกำหนดของบริการที่ส่งมอบ และกระบวนการส่งมอบให้สอดคล้องเพื่อสนองตอบตามความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้

หลักสำคัญในการดำเนินการตามแนวทางข้อ 1.1-1.5 คือ จะต้องมีความต่อเนื่องและบรรจบกันครบเป็นวงจรดังเช่นวัฏจักรเดมิง (Deming cycle) และจะต้องดำเนินการควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการ

* ตารางตรวจสอบ คือ ตารางที่ออกแบบไว้ล่วงหน้าเพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล ลักษณะของตารางมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



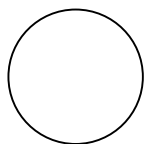
ปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอนในการจัดบริการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การควบคุมจะต้องควบคุมทุกๆ ช่วงเวลาที่ผู้สัมผัสบริการ ในทุก ๆ หน่วยบริการเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจ (Positive moment of truth) ดังนั้นจึงต้องควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control) (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539 : 22) ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป



ตัวอย่างการจัดทำข้อกำหนดระดับคุณภาพของบริการ

การเขียนผังงานขั้นตอนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้สัญลักษณ์ดังนี้

(Freeman 1997 : 100)



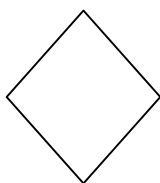
จุดเริ่ม / จุดจบ



ข้อมูลเข้า / ผลลัพธ์

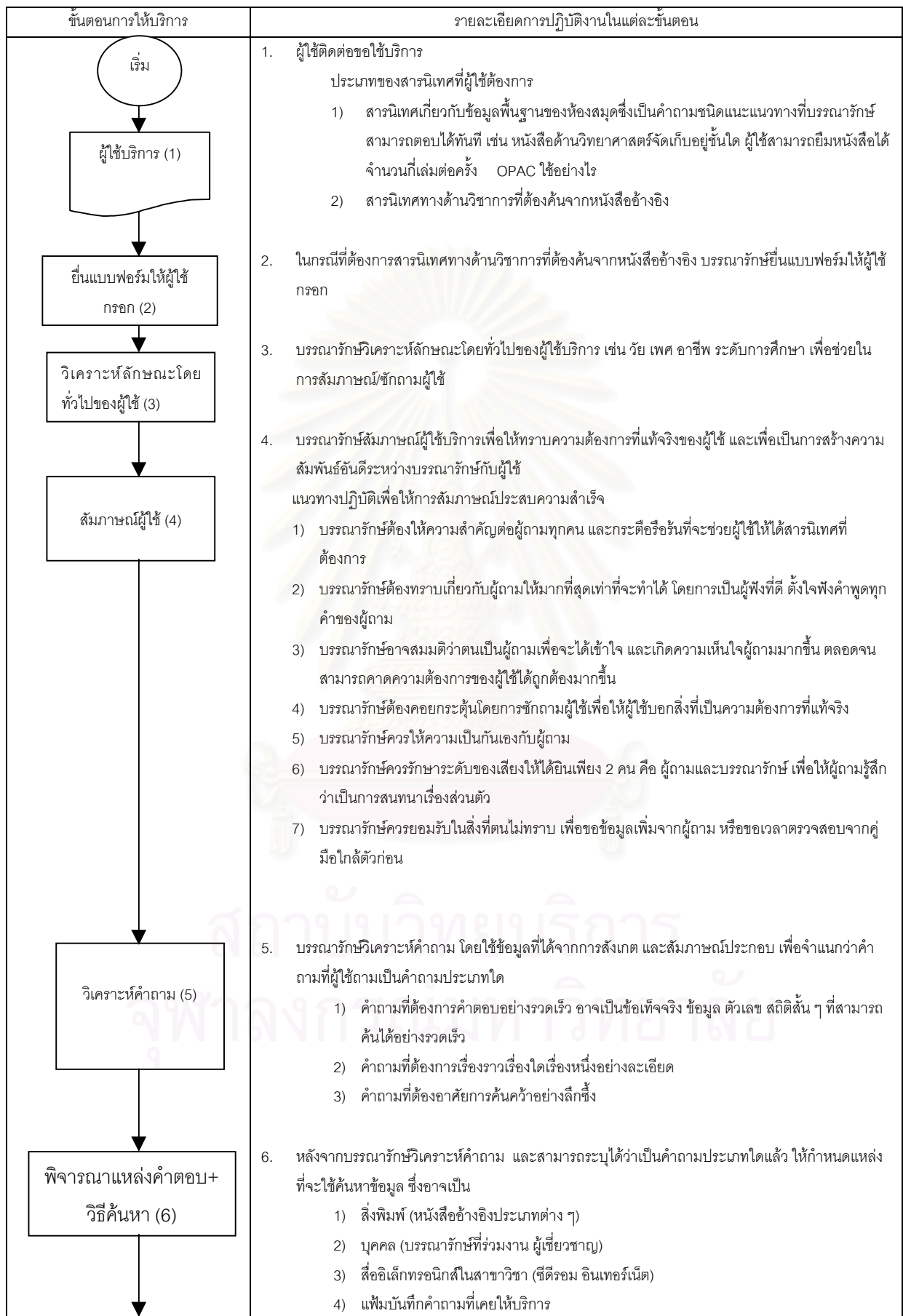


การกระทำ



การตัดสินใจ





ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน
<pre> graph TD A[] --> B[แจ้งให้ผู้ใช้ทราบ (7)] B --> C[ค้นหาคำตอบ (8)] C --> D[แจ้งคำตอบ (9)] D --> E{บันทึกคำถาม (10)} E -- ใช่ --> F[บันทึกคำถามและคำตอบ (11)] E -- ไม่ใช่ --> D F --> G[เก็บแบบฟอร์ม (12)] G --> H[บันทึกสถิติการให้บริการ (13)] H --> I[ประเมินผล (14)] I --> J((จบ)) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 7. บรรณารักษ์ประมาณเวลาและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าต้องใช้เวลานานเท่าใดในการค้นหาคำตอบ หากเป็นคำตอบที่ต้องนัดผู้ใช้มารับในภายหลัง บรรณารักษ์ต้องกำหนดวัน เวลา ที่แน่นอนลงในแบบฟอร์ม และนัดกับผู้ใช้ให้เข้าใจตรงกัน 8. บรรณารักษ์ลงมือค้นหาคำตอบจากแหล่งข้อมูลที่คาดว่ามีความีคำตอบที่ต้องการ 9. บรรณารักษ์แจ้งคำตอบแก่ผู้ใช้ 10. ในกรณีที่เป็นการตอบคำถามวิชาการ และไม่เคยบันทึกมาก่อน บรรณารักษ์ต้องบันทึกคำถาม และคำตอบในแบบฟอร์มทุกครั้ง 11. บรรณารักษ์บันทึกคำถาม คำตอบ (ในกรณีที่เป็นการตอบสั้น ๆ) และแหล่งที่พบคำตอบอย่างละเอียด พร้อมกับกำหนดหัวเรื่อง 12. บรรณารักษ์เก็บแบบฟอร์มที่บันทึกใส่แฟ้มโดยจัดเรียงตามหัวเรื่อง เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการตอบคำถามเรื่องเดียวกันในครั้งต่อไป 13. บรรณารักษ์บันทึกสถิติการให้บริการในแบบฟอร์มที่กำหนด 14. บรรณารักษ้นำแบบบันทึกคำถาม คำตอบ และแบบบันทึกสถิติมาวิเคราะห์ และประเมินผลงานของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ทุก 6 เดือน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตัวอย่างการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	1. ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศตรงตามความต้องการหรือใกล้เคียงความต้องการมากที่สุด 2. ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศภายในเวลาที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ 3. ผู้ใช้พึงพอใจต่อขั้นตอน และวิธีการที่ให้บริการ 4. ผู้ใช้พึงพอใจต่อสารนิเทศที่ได้รับ	ขึ้นอยู่กับปริมาณคำถามในแต่ละวัน	1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของห้องสมุด ใช้เวลาภายใน 1 นาที 2. คำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว ใช้เวลาภายใน 1-5 นาที 3. คำถามที่ต้องการเรื่องราวอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างละเอียดใช้เวลาภายใน 10-60 นาที 4. คำถามที่ต้องการการค้นคว้าอย่าง ลึกซึ้ง ใช้เวลาภายใน 1-3 วัน	1. จำนวนทรัพยากรที่มีในห้องสมุด - โภภณี่ที่เป็นคำถามพิเศษที่ต้องการการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ทรัพยากรสารนิเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดอาจไม่ ครอบคลุมเพียงพอ 2. ความยากง่ายของคำถาม - ระดับความยาก และลักษณะของสารนิเทศที่ต้องการอาจทำให้ระยะเวลาที่ให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

ตัวอย่างการใช้ตารางตรวจสอบปัญหาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ชื่อผู้ตรวจสอบ เดือน / ปี ตุลาคม 2543							
วันที่	ผู้ให้บริการ	ประเภทของคำถาม	ใช้เวลาเกินกำหนด	ตอบไม่ตรงคำถาม	คำตอบผิด	ผู้ใช้ไม่พอใจ	รวม
2	ก.	ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุด			/	///	4
	ข.	คำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว	///	//			5
3	ข.	คำถามที่ต้องการเรื่องราวอย่างละเอียด	/		/		2
	ค.	คำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว		//			2
4
.....

(ดัดแปลงจาก นิตย สัมมาพันธ์ 2532: 140)

ตัวอย่างการแสดงสาเหตุที่ทำให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เป็นไปตามคุณภาพที่กำหนด

สาเหตุ	ผู้ให้บริการ	หัวข้อปัญหา				รวม
		ใช้เวลาเกินกำหนด	ตอบไม่ตรงคำถาม	คำตอบผิด	ผู้ใช้ไม่พอใจ	
ผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศอ้างอิงในห้องสมุดดีพอ	ก.	//		//		4
	ข.	////		////		10
	ค.	//		///		5
ทรัพยากรสารนิเทศที่ให้คำตอบ ไม่มีในห้องสมุด	ก.	////				5
	ข.	//				2
	ค.	///				3
ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการยังไม่ดีเพียงพอ	ก.	/			/	2
	ข.		////			5
	ค.	//			///	5
ผู้ให้บริการมีสีหน้าบึ้งตึง	ก.				////	5
	ข.				//	2
	ค.				/	1

(ดัดแปลงจาก นิตย สัมมาพันธ์ 2532: 140)



ตัวอย่างคำอธิบายงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ	ดรชนี้บ่งชี้คุณภาพ(%)
บรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า	1. ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ในด้านการใช้บริการ การใช้เครื่องมือช่วยค้น และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด	25
	2. ช่วยผู้ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ	27
	3. บันทึกคำถามวิชาการและคำตอบที่ให้บริการในรูปแบบฟอร์มและจัดเก็บใส่แฟ้มเรียงตามลำดับ	15
	4. จัดทำสถิติการให้บริการตอบคำถาม	10
	5. จัดทรัพยากรสารสนเทศในฝ่ายเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก	10
	6. จัดอบรมการใช้ห้องสมุด บริการและทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดอย่างเป็นทางการ	5
	7. คัดเลือกและเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแหล่งอ้างอิง เพื่อเสนอให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจัดหา	5
	8. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ล้ำสมัยหรือด้อยประโยชน์ในฝ่ายฯ ออก	3

2. การประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ หมายถึง ปฏิบัติการเชิงรุกในการป้องกันความผิดพลาดผ่านข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่วางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริการที่ส่งมอบจะมีคุณภาพตามที่ต้องการ (Brokman 1992 : 283 และ St. Clair 1997 : 5) ตัวอย่างเช่น การจัดทำคู่มือในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดความผิดพลาดในการทำรายการ เป็นต้น การประกันคุณภาพมักจะมุ่งเน้นที่กระบวนการให้บริการมากกว่าที่ผลผลิต กล่าวคือ แนวคิดของการประกันคุณภาพจะเน้นว่าการทำกิจกรรมใด ๆ หากดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนแล้ว จะทำให้มั่นใจได้ว่าผลผลิตที่ได้จะมีลักษณะสอดคล้องกับความต้องการ การประกันคุณภาพจึงเป็นการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นโดยมุ่งที่การป้องกันการเกิดความผิดพลาด ไม่ใช่การแก้ไขสิ่งที่ทำไปแล้วให้ถูกต้องในภายหลัง (Freeman 1993 : 18)

ในวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ การประกันคุณภาพจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานบริการใน 2 ลักษณะ (Brokman 1992 : 285) คือ

- การบริการซึ่งองค์กรต้นสังกัดของห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศได้รับการรับรองมาตรฐาน โดย British Standards Institution : มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ (BS 5750* / ISO 9000**)

* BS 5750 คือระบบมาตรฐานที่ได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมการผลิตทั้งหมด ต่อมาได้ขยายไปสู่อุตสาหกรรมบริการ การอบรม และการศึกษา

** ISO 9000 คือมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพโดยครอบคลุมการผลิตทั้งอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการ และมีเป้าหมายหลักคือการทำให้อุปกรณ์ที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า



- การบริการซึ่งห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศได้ริเริ่มแนวคิดในการกำหนดให้มีการประกันคุณภาพ โดยหน่วยงานเอง โดยอาจจะแสวงหาการรับรองมาตรฐานห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศ ในวิธีการของตนเอง เช่น Canadian Medical Libraries ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกในการทำประกันคุณภาพทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

องค์ประกอบสำคัญในกระบวนการประกันคุณภาพงานบริการสารนิเทศ ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน 3) การกำหนดมาตรฐาน และ 4) การตรวจสอบติดตาม

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์

การกำหนดวัตถุประสงค์ของบริการสารนิเทศควรจะมุ่งเน้นที่ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการที่ส่งมอบมากกว่าการเขียนอธิบายลักษณะหรือสภาพที่ผู้ส่งมอบคิดว่าควรจะเป็นเพราะความสำเร็จของการจัดบริการอยู่ที่ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของบริการที่จัดจึงควรเป็นข้อความที่อธิบายในลักษณะที่ผูกโยงกิจกรรมที่กระทำกับการควบคุมกระบวนการส่งมอบบริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้หลังจากได้รับบริการนั้นแล้ว การระบุสิ่งที่แสดงถึงระดับคุณภาพในเชิงปริมาณ เช่น ระยะเวลา ค่าเฉลี่ย อัตราร้อยละ ปริมาณงาน ความถี่ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่แสดงได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากกว่าการบรรยายด้วยข้อความเพียงอย่างเดียว ทั้งยังเอื้อต่อการวัดระดับของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอีกด้วย เช่น

วัตถุประสงค์ของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1. ค้นหาสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการภายในเวลาที่กำหนด
2. ให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดได้โดยเฉพาะทรัพยากรสารนิเทศอ้างอิงทุกประเภท
3. ตรวจสอบการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารนิเทศอ้างอิงทุกประเภททุกสัปดาห์

นอกจากนั้นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงในการกำหนดวัตถุประสงค์ของบริการ คือ จะต้องสอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน

หลังจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดผ่านความเห็นชอบจากผู้ร่วมงานทุกคนแล้ว ขั้นตอนต่อมา คือ การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจะต้องระบุกิจกรรมทั้งหมดที่ต้องการกระทำในการให้บริการและแตกกิจกรรมเหล่านั้นเป็นภารกิจย่อย ๆ รายละเอียดของแต่ละภารกิจจะต้องชัดเจนเพียงพอ กล่าวคือจะต้องสามารถบอกได้ว่าจะต้องทำอะไร ทำอย่างไร ทำที่ไหน และเมื่อไร โดยใครควรจะเป็นผู้รับผิดชอบในการทำภารกิจนั้น ๆ มิฉะนั้นอาจจะก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนหรือความขัดแย้งในการปฏิบัติภารกิจเหล่านั้นได้



นอกจากนั้น สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในขั้นตอนนี้ คือ ความชัดเจนของการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดสัมผัสบริการ (service interface station) จุดสัมผัสบริการ คือ จุดที่ผู้ให้บริการทำการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้ เช่น บริเวณโต๊ะบริการตอบคำถาม บริเวณเคาน์เตอร์ยืมคืน เป็นต้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดสัมผัสบริการจะเกี่ยวข้องกับ 1) ผู้ปฏิบัติงานส่วนหลัง (supporting staff) เช่น บรรณารักษ์ฝ่ายทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และบรรณารักษ์ฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น 2) ผู้ให้บริการส่วนหน้า (front-line staff) เช่น บรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์ยืมคืน เป็นต้น และ 3) ผู้รับมอบบริการ (user) ปัญหาที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการแก่ ผู้ใช้จึงอาจเกิดจากความล้มเหลวระหว่างผู้ปฏิบัติงานส่วนหลังกับผู้ให้บริการส่วนหน้า หรือระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้ากับผู้ใช้บริการ การพิจารณาและกำหนดแนวปฏิบัติงานให้ชัดเจนตรงช่วงการส่งมอบงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้เพื่อป้องกันปัญหาที่จะส่งผล ณ จุดสัมผัสบริการจึงเป็นสิ่งที่จะละเลยไม่ได้

2.3 การกำหนดมาตรฐาน

การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดทำระบบประกันคุณภาพในงานบริการ กระบวนการตรงจุดนี้มักเกิดการขัดแย้งทางความคิดได้ง่าย เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องมีความเห็นไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาสามารถทำได้โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในตอนต้น ซึ่งจะตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตัวอย่าง

มาตรฐานคุณภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. มีป้ายระบุส่วนของเคาน์เตอร์สำหรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดชัดเจน
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานกฎระเบียบและสิทธิในการใช้บริการในระดับดี
3. แบบฟอร์มในการใช้บริการต้องมีพร้อมบนเคาน์เตอร์
4. กรณีผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มผิดต้องบอกกล่าวด้วยวาจาสุภาพ
5. ในการติดต่อขอใช้บริการต้องใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที ต่อผู้ใช้บริการ 1 คน

มาตรฐานคุณภาพของงานจัดชั้นหนังสือ

1. การจัดเรียงหนังสือต้องกระทำอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. ป้ายแนะนำชั้นหนังสือจะต้องถูกต้องและชัดเจน
3. ผู้ใช้บริการสามารถหาหนังสือที่ต้องการได้ภายในเวลาไม่เกิน 5 นาทีต่อ 1 รายการ
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงหนังสือบนชั้นทุกสัปดาห์

วิธีการที่จะช่วยในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานและกำหนดมาตรฐานของงานบริการแต่ละขั้นตอน ตลอดจนขจัดจุดบกพร่องที่อาจเกิดในขณะให้บริการได้ คือ การวิเคราะห์คุณภาพบริการ (Service Quality Analysis)

การวิเคราะห์คุณภาพบริการ คือ เทคนิคที่ช่วยในการศึกษาวิเคราะห์วงจรบริการ (Service Cycle) โดยแยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อจัดทำมาตรฐานงานบริการ ค้นหาจุดบกพร่อง และพิจารณาหามาตรการป้องกันความผิดพลาด อันอาจเกิดจากจุดบกพร่องนั้น (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539 : 87-95)

2.4 การตรวจสอบติดตาม

การตรวจสอบติดตาม หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงที่ปรากฏเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ ดังนั้นสิ่งที่ได้จึงควรเป็นความจริง (fact) ที่มีเอกสารหรือสิ่งอ้างอิง ไม่ควรเป็นความรู้สึก หรือการแสดงความคิดเห็น หรือการตั้งข้อสมมติฐาน หรือข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบ แนวคิดสำคัญของการตรวจสอบติดตามอีกข้อ คือ การตรวจสอบถือเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพของงานบริการ มิใช่ตัวคุณภาพ หรือหน่วยชี้วัดคุณภาพ ดังนั้น หากผลการตรวจสอบพบว่า ผู้ปฏิบัติได้ทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนแล้ว แต่ยังมีข้อบกพร่องหรือผู้ใช้ไม่พอใจ สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มิใช่บุคคลที่ปฏิบัติงาน (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539 : 114-116)

วิธีการตรวจสอบติดตาม จะใช้วิธีการเช่นเดียวกับวิธีที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพก็ได้ คือ การใช้ตารางหรือแบบฟอร์มที่พัฒนาขึ้นเองเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะและธรรมชาติขององค์กร ซึ่งควรจะต้องครอบคลุมข้อมูลดังต่อไปนี้

- สถานที่ที่ถูกตรวจสอบ
- วัน เวลา และชื่อผู้ทำการตรวจสอบ
- รายละเอียด หรือขั้นตอนการให้บริการที่ถูกตรวจสอบ
- ประเด็นที่พบว่าไม่ถูกต้อง หรือแตกต่างไปจากข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจสอบ

ตัวอย่างการวิเคราะห์คุณภาพบริการ

- การวิเคราะห์คุณภาพบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า



ห้องสมุด _____ วงจรรบริการหมายเลข 1 ชื่อบริการ <u>ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</u> จัดทำโดย _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____						
ขั้นตอน ที่	กิจกรรม	จุดที่ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	มาตรฐานที่กำหนด	จุดบกพร่องที่ อาจเกิดขึ้น	มาตรการป้องกันความผิดพลาด
1.1	ผู้ใช้เดินเข้ามาในห้องสมุด	เครื่องตรวจนับ ผู้เข้าใช้อัตโนมัติ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	1. เจ้าหน้าที่ยิ้มทักทาย 2. กรณีที่ไม่แน่ใจว่าเป็น ผู้ใช้ภายใน เจ้าหน้าที่ จะขอดูบัตรประจำตัว	บุคลิกสีหน้าแววตาของ เจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่ เต็มใจหรือเฉยเมย	หัวหน้าฝ่ายชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ เห็นว่าเห็นความสำคัญ ของงานบริการเสมอ
1.2	ผู้ใช้ติดต่อที่ เคาน์เตอร์บริการ ตอบคำถามฯ	เคาน์เตอร์บริการ ตอบคำถามฯ และช่วยค้นคว้า	บรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามฯ	1. การจัดสถานที่ 1) มีป้ายแจ้ง “บริการ ตอบคำถามและช่วย- การค้นคว้า” 2) มีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม 3) มีแบบฟอร์มและ ปากกาพร้อมให้บริการ 2. บรรณารักษ์สบตายิ้ม และกล่าว ทักทายผู้ใช้ “สวัสดีค่ะ มีอะไรให้ ช่วยบ้างคะ”	1. 1) ป้ายไม่อยู่ในตำแหน่ง ที่ผู้ใช้เห็นได้ชัดเจน 2) ตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มฉีกขาดหรือ หมึกเลอะเลือน 3) แบบฟอร์มหมดหรือ ปากกาหมึกหมด 2. 1) สีหน้าแววตาไม่พร้อม หรือแสดงอาการไม่ เต็มใจให้บริการ 2) บรรณารักษ์ไม่ทักทาย ผู้ใช้ ปลดปล่อยให้ผู้ใช้เป็น ฝ่ายทักทายก่อน	1. 1) จัดตรวจสอบทุกเช้า 2. 1) ฝึกทักษะการยิ้ม ออกมา จากใจและแสดงผ่านทาง สายตา
1.3	ผู้ใช้บริการถามคำ ถาม	เคาน์เตอร์บริการ ตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้า	บรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามฯ	1. บรรณารักษ์กล่าวตอบ รับพร้อมทั้งสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ ใช้	1. 1) ทางเสียง น้ำเสียงที่ ตอบรับแสดงอารมณ์ ที่ไม่พร้อมจะให้ บริการ 2) ขาดทักษะการซักถาม ที่ดี 3) ขาดทักษะการฟังที่ดี	1. 1) ปรับอารมณ์ และเตือน ตนเองอยู่เสมอ และฝึก พูดแบบมีการทอดทาง เสียง 2) อบรมเทคนิคสัมภาษณ์ และอ่านหนังสือแนะนำ วิธีการซักถามและ สัมภาษณ์ และทบทวน ปฏิบัติตาม 3) ควบกล่าวทวนคำถาม หรือถามซ้ำพร้อมทั้ง กล่าวขอโทษเมื่อฟังไม่- ทันหรือไม่เข้าใจความ หมาย



ห้องสมุด _____ วงจรกิจการหมายเลข 1 ชื่อบริการ <u>ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</u> จัดทำโดย _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____						
1.4	ผู้ให้บริการกรอกแบบฟอร์ม	เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ	1. ยื่นแบบฟอร์มให้ผู้ใช้กรอก "ช่วยกรุณากรอก รายละเอียดด้วยค่ะ กรอกตามตัวอย่างนี้นะคะ"		
1.5
1.6

(ดัดแปลงจาก วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539: 91-95)

3. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หมายถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ณ จุดต่าง ๆ ทุกจุดในองค์กร เพื่อนำไปสู่บริการที่มีคุณภาพตลอดทั้งวงจรกิจการ โดยผ่านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและระบบการกำหนดมาตรฐาน (Corral and Brewerton 1997 : 39)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (ม.ป.ป : 8) ได้ให้นิยาม การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่า คือ ระบบการบริหารที่รวบรวมเอาความพยายามของทุกคนในองค์กรจากทุกแผนก ทุกฝ่าย และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดบริการซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ให้มากที่สุด โดยมีต้นทุนที่ประหยัดที่สุด การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม เช่นนี้ จึงมีความหมายเช่นเดียวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control)

St. Clair (1997 : 54-55) ได้พยายามอธิบายความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง องค์กรที่สัมพันธ์กับงานบริการสารสนเทศ โดยอ้างอิงแนวคิดของ Younger (1992 : 3) ซึ่งแยกค่านี้ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

<p>T (Total) หมายถึง ทุกคนในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและการดูแลรักษาคุณภาพของบริการที่ส่งมอบให้ผู้ใช้</p> <p>Q (Quality) หมายถึง การจัดระบบผ่านการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการตระหนักว่าความรู้สึกของผู้ใช้จะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ</p> <p>M (Management) หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดและส่งมอบบริการ โดยเน้นที่การปรับปรุงระบบการจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนด</p>

ส่วนBrockman (1992 : 283) อธิบายว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะครอบคลุมทั้งแนวคิดในการควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพ และในขณะที่การประกันคุณภาพเน้นการจัดทำระบบ



คุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐานคุณภาพ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อคุณภาพของผลผลิต และอาจพิจารณาได้ว่าเป็นช่วงสุดท้ายของวิวัฒนาการการบริหารคุณภาพ ซึ่งเริ่มตั้งแต่

- ความชำนาญ (Craftmanship)
- การปฏิวัติอุตสาหกรรม (The Industry Revolution)
- การผลิตสินค้าเป็นจำนวนมากโดยเครื่องจักร (Mass Production)
- การตรวจสอบ (Inspection)
- การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
- การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
- การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)

นอกจากนั้น จากการสำรวจวรรณกรรมด้านการบริหารในช่วงสิบปีที่ผ่านมา จะพบว่า ได้มีการเพิ่มขึ้นแบบทวีคูณของงานเขียนเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในวรรณกรรมทางการบริหาร ในขณะที่การเพิ่มขึ้นของงานเขียนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในวรรณกรรมมีแนวโน้มลดลง ส่วนงานเขียนเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพถูกละเลยไป การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรต่างจากวิธีการทางคุณภาพ สองแบบแรกทีกล่าวข้างต้นตรงที่มีลักษณะเป็นกลยุทธ์ และเป็นแนวคิดองค์รวม กล่าวคือ แม้ว่าจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างคุณภาพในองค์กร แต่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจัดเป็นปรัชญาการบริหารที่ต้องอาศัยดุลยภาพ หรือความสัมพันธ์ที่พอเหมาะพอดีต่อกันระหว่างองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Corrall and Brewerton 1999 : 39)

แนวคิดหลักในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการสำคัญที่สุด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผู้ใช้ในที่นี้รวมถึงผู้ใช้ภายในด้วย (Internal customers)โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงผู้ใช้ของห้องสมุด ทุกคนมักจะนึกถึงผู้ใช้ภายนอก (External customers) คือผู้ที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด แต่สำหรับแนวคิดในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพิจารณาเป็นผู้ใช้บริการในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานคนนั้นรับมอบงาน(บริการ) จากผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการก่อนหน้านั้น ดังนั้นกระบวนการทำงานทั้งหมดจึงต้องมุ่งสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการตั้งหน่วยงานคุณภาพทุกระดับ และกระตุ้นให้เกิดการสนับสนุนในการทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้ภายนอก

อย่างไรก็ตาม การจะทำให้ผู้ใช้บริการทุกคนพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการย่อมเป็นไปได้ สิ่งที่สามารถทำได้คือ การตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการเหล่านั้น และการสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจสิ่งที่ห้องสมุดสามารถจัดหาให้ได้และข้อจำกัดต่าง ๆ ของห้องสมุด วิธีการสื่อสารเบื้องต้นที่จะช่วยนำไปสู่ความสำเร็จดังกล่าว คือ การเริ่มต้นด้วยการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และสำรวจความต้องการของ



กลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการใช้ระบบการแสดงความคิดเห็น เช่น การตั้งกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้ การขอให้ผู้ใช้ช่วยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ใช้ในแบบฟอร์มที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นต้น

3.2 มุ่งเน้นกระบวนการมากกว่าหน้าที่ หลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเชื่อว่ากระบวนการจะเชื่อมโยงงานต่าง ๆ ที่กระทำทั่วทั้งองค์กร ความเชื่อเช่นนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดวิธีการทำงานในลักษณะที่ไม่มีพรมแดนระหว่างหน้าที่มาขวางกั้น ทำให้เกิดสภาพที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ ดังได้กล่าวในข้อ 3.1 ดังนั้น คุณภาพของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนกระทำจึงเชื่อมโยงต่อเนื่องกันไปจนถึงการส่งมอบให้ผู้ใช้งานภายนอก

3.3 บริหารงานด้วยความจริงและข้อมูลดีกว่าการตัดสินใจด้วยคำบอกเล่า หรือการนึกคิดและคาดเดา วิธีการดังกล่าวนี้สามารถทำได้โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์กระบวนการและการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ตลอดจนการอบรมทีมงานเกี่ยวกับหลักการแก้ปัญหาพื้นฐานที่แท้จริง และสนับสนุนการหาข้อมูลจำเป็นแก่ทีมงาน

3.4 บริหารงานโดยมุ่งเน้นที่คนและมีการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร กล่าวคือ ต้องให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนร่วมทุก ๆ คนจากทุกแผนก และทุกหน่วยงานโดยผ่านปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรม การให้รางวัล การชื่นชมสรรเสริญและส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพดี และการได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรจะนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายอันจะทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

3.5 พลังเกิดจากการทำงานเป็นทีม ด้วยเหตุผลที่ว่าความคิดและแนวทางเกี่ยวกับการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่มาจากการประมวลความคิดของผู้ร่วมงานทุกคนเป็นความคิดที่สมบูรณ์และดีกว่าความคิดจากคนคนเดียว ดังนั้นการสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมจะส่งผลให้การแก้ปัญหาและตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การมอบความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินและปรับปรุงการทำงานในส่วนของตนเอง ตลอดจนให้มีการติดต่อสื่อสารในองค์กรอย่างทั่วถึงทั้งในแนวตั้งตามสายงานและแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จะเป็นพลังสำคัญในการนำไปสู่การปฏิบัติและการส่งมอบบริการอย่างมีคุณภาพต่อเนื่องและครบวงจร

3.6 การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้บริการที่มีลักษณะตามที่ต้องการนั้นจะต้องเริ่มด้วยการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาและประเมินคุณค่าของบริการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปสู่ความมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

3.7 ความยึดมั่นและผูกพันในหลักการแห่งคุณภาพของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความมั่นใจแก่ผู้ร่วมงานในเรื่องหลักการของระบบคุณภาพอย่างจริงจัง โดยแสดงผ่านภาวะผู้นำ



และการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ทั้งนี้เพราะกระบวนการบริหารคุณภาพต้องใช้เวลายาวนานในการริเริ่ม ฝึกอบรม และดำเนินการ ดังนั้น กว่าจะเห็นผลที่ได้จากการบริหารโดยใช้แนวทางดังกล่าวจะต้องประสบอุปสรรค ปัญหามากมาย การสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและองค์กรต้นสังกัดจึงจำเป็น อย่างยิ่ง

สำหรับเทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมแห่ง คุณภาพ มีหลายประเภท บางประเภทได้กล่าวไปแล้วในส่วนของ การควบคุมคุณภาพ และการประกัน คุณภาพ เช่น ผังงาน ตารางตรวจสอบ เป็นต้น ดังนั้นในส่วนนี้จะกล่าวถึงเทคนิคพื้นฐานอื่น ๆ ที่นิยมใช้นอก เหนือจากที่กล่าวข้างต้น (นิตย สัมมาพันธ์ 2532 : 150-210 และ Corral and Brewerton 1999 : 39)

- การระดมความคิด (Brainstorming) คือ เทคนิคที่ใช้เพื่อสร้างความคิดผ่านการทำงาน เป็นทีม

- ฮิสโตแกรม (Histograms) เป็นรูปแบบหนึ่งของกราฟแนวตั้ง (Column Graphs) ใช้ใน การกระจายค่าของข้อมูลตัวเลขที่รวบรวมมาได้ เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลว่าเป็นปกติดีหรือจำเป็น ต้องมีการแก้ไขปรับปรุง กล่าวคือ ในฮิสโตแกรมแต่ละรูปจะปรากฏค่าของตัวแปรต่อเนื่องบนแกนอนซึ่งถูก แบ่งออกเป็นช่อง ๆ เท่ากัน

- แผนภาพพาเรโต (Pareto Diagrams) คือวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือปัญหาโดยการ ใช้ กราฟแท่งแนวตั้งกับกราฟเส้นมาไว้ด้วยกัน โดยใช้หลักการที่ว่าสาเหตุสำคัญของปัญหามักจะมีไม่มาก หรือ มีเพียงสาเหตุส่วนน้อยที่ทำให้เกิดปัญหาส่วนใหญ่

- แผนภาพก้างปลา (Fishbone Diagrams) อาจเรียกว่าแผนภาพเหตุและผล (Cause and Effect Diagrams) หรือแผนภาพอิชิคาวา (Ishikawa Diagrams) เป็นแผนภาพที่ใช้วิเคราะห์ปัญหา แบบพื้นฐาน

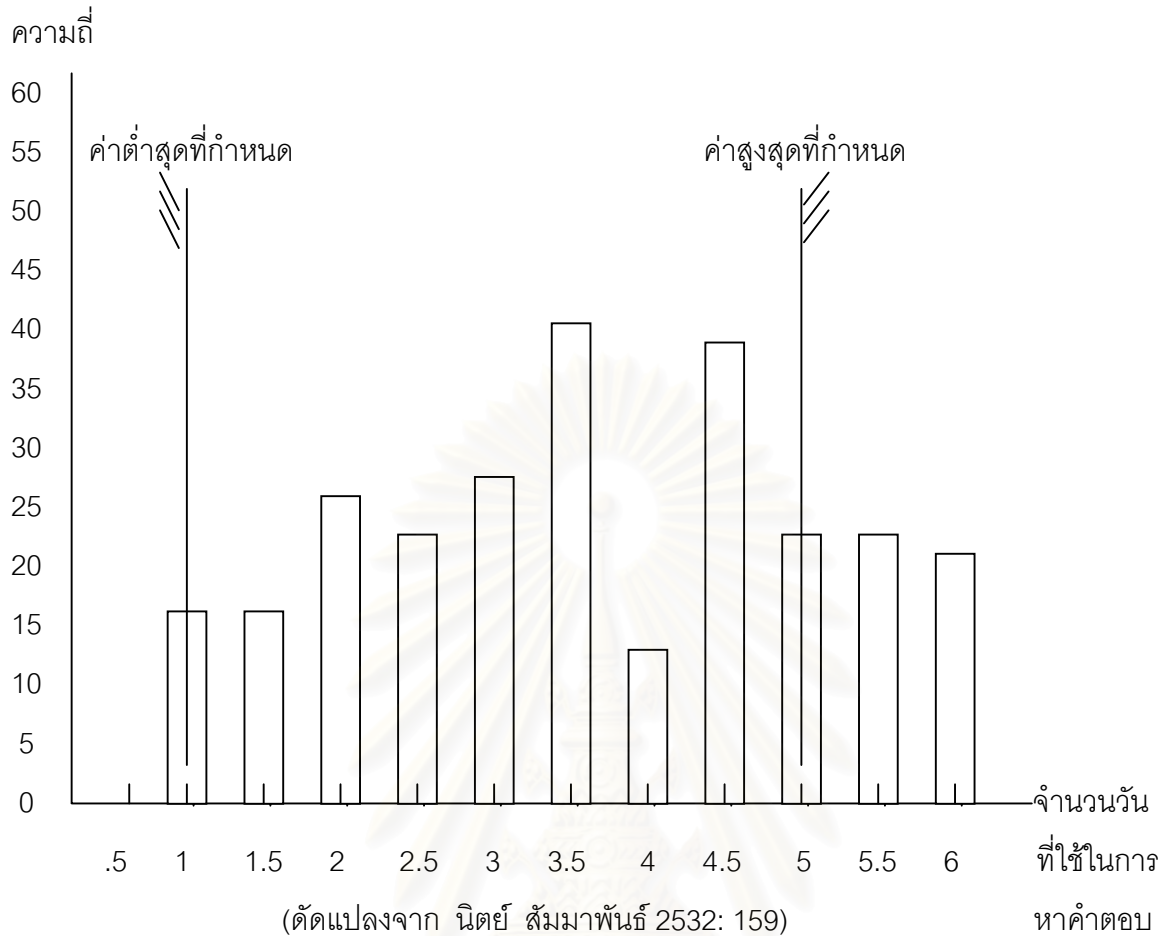
- แผนภาพการกระจาย (Scatter Diagrams) คือ วิธีการที่ใช้เพื่อแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน

- แผนภูมิควบคุม (Control Chart) เป็นการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาแสดงในรูปแบบที่ทำให้ทราบถึงความสม่ำเสมอของกระบวนการให้บริการว่ามีมากน้อยเพียงใดด้วยการวิเคราะห์เชิงสถิติ ในการจัดทำแผนภูมิควบคุมจะต้องมีขอบเขตควบคุมด้านบน กับขอบเขตการควบคุมด้านล่าง

ตัวอย่างการใช้เทคนิคและเครื่องมือสำหรับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

- ฮิสโตแกรมแสดงการกระจายช่วงเวลาที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ-
คั่นคำว่า





จากแผนภูมิฮิสโตแกรมที่แสดงการกระจายของเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าข้างต้น จะเห็นได้ว่าการค้นหาคำตอบใช้เวลาค่อนข้างมากเกินไป (ค่าต่ำสุดกำหนดไว้ 1 วัน และค่าสูงสุดกำหนดไว้ 5 วัน) จึงควรปรับปรุงวิธีการและเทคนิคในการค้นหาคำตอบ เพื่อให้เวลาที่ใช้มีความเหมาะสมมากขึ้น

- การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความไม่พอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากตัวอย่างข้างล่างแสดงผลการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุความไม่พอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. ผู้ให้บริการหน้าตาออกบุญไม่รับ
2. ผู้ให้บริการพูดจากระด้าง
3. ผู้ให้บริการไม่ชำนาญการใช้หนังสืออ้างอิงดีพอ
4. ผู้ให้บริการไม่รู้จักการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ควรกระทำก่อนหลัง
5. ผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ตนเองสังกัดเพียงพอ
6. ผู้ให้บริการขาดความแม่นยำในขั้นตอนการให้บริการ
7. ทรัพยากรสารสนเทศในหน่วยงานไม่ครอบคลุมเนื้อหาด้านต่าง ๆ เพียงพอ
8. ทรัพยากรสารสนเทศในหน่วยงานค่อนข้างเก่า ไม่ทันสมัย
9. บริเวณที่ให้บริการคับแคบ แออัด



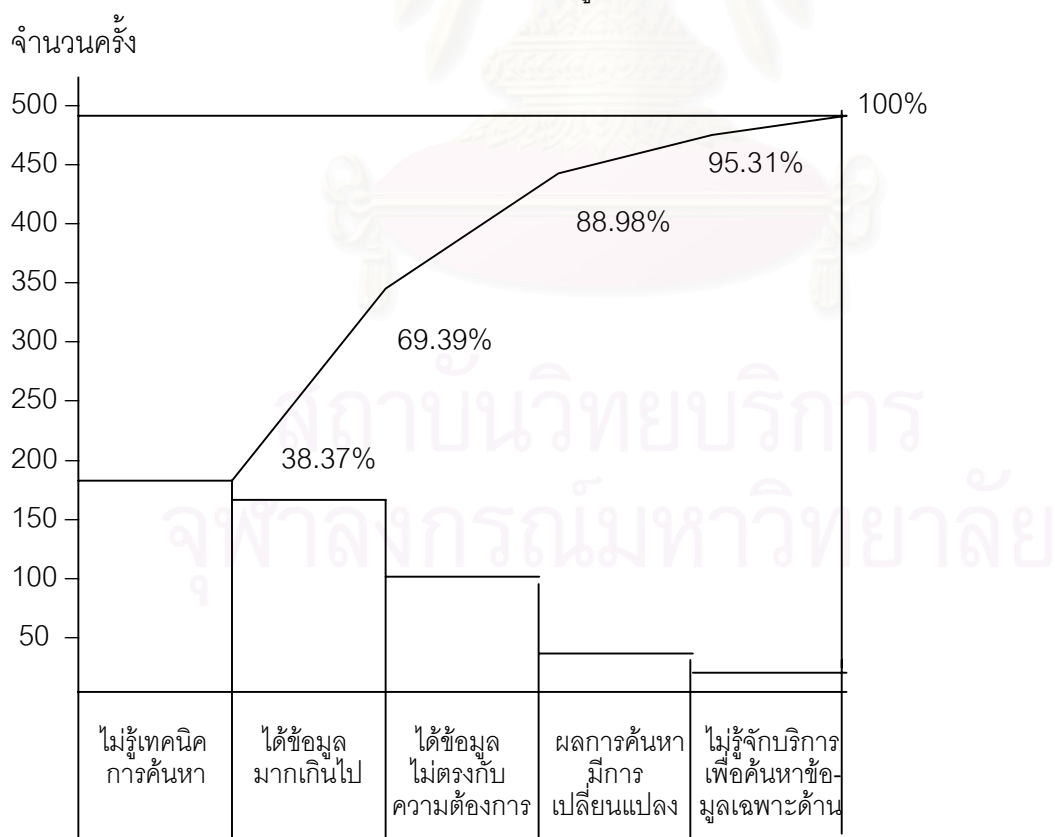
หลังจากพิจารณาแผนภาพดังกล่าว หากผู้ร่วมงานทุกคนตัดสินใจจะเลือกปัญหา “ทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตมาแก้ไขเป็นอันดับแรก” ก็จะนำปัญหาดังกล่าวซึ่งเป็นเพียงสาเหตุย่อยของปัญหาความไม่พอใจบริการมาเป็นปัญหา คือ หัวปลา และเก็บข้อมูลเพื่อแสดงสภาพปัญหาพร้อมทั้งเป้าหมายในการแก้ไขต่อไป

- แผนภาพพาเรโตแสดงการขาดทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การแสดงการจำแนกข้อมูลเกี่ยวกับการขาดทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตที่รวบรวมได้ภายในเวลา 3 เดือน โดยแยกเป็นสาเหตุสำคัญต่าง ๆ ในรูปของแผนภาพพาเรโต

ลำดับที่	สาเหตุ	จำนวนครั้ง	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
1	ไม่รู้จักระบบการค้นหาคำศัพท์	188	38.37	38.37
2	ได้ข้อมูลมากเกินไป	152	31.02	69.39
3	ได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ	96	19.59	88.98
4	ผลการค้นหาที่มีการเปลี่ยนแปลง	31	6.33	95.31
5	ไม่รู้จักระบบการเพื่อค้นหาข้อมูลเฉพาะด้าน เช่น ภาพ ข่าว การหางาน ฯลฯ	23	4.69	100.00
	รวม	490	100.00	

หลังจากนั้นจึงนำผลการจำแนกข้อมูลในตารางมาเขียนเป็นแผนภาพพาเรโตได้ดังนี้



(ดัดแปลงจาก นิตย สัมมาพันธ์ 2532: 118)



ขั้นตอนสุดท้าย ให้เลือกปัญหาสำคัญเพื่อนำมาแก้ไข ในที่นี้น่าจะเป็นปัญหาการไม่รู้เทคนิคการค้นหา การได้ข้อมูลมากเกินไป และการได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ

● การวัดผลคุณภาพบริการสารสนเทศ

การวัดผลคุณภาพบริการ คือ กระบวนการในการตรวจสอบติดตามเพื่อประเมินผลว่าบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ใช้ในภาพรวมได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้หรือไม่อย่างไร การวัดคุณภาพของบริการโดยทั่วไปจะวัดด้วยความประทับใจของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น วิธีการวัดอาจวัดในเชิงคุณภาพ (ความรู้สึก) หรือวัดในเชิงตัวเลขก็ได้ดังนี้ (วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ 2539 : 18)

- การวัดในเชิงคุณภาพ หรือความรู้สึก

$$\text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของผู้ใช้}}{\text{ความคาดหวังของผู้ใช้}}$$

- การวัดในเชิงตัวเลขโดย ใช้ดัชนีเป็นตัวชี้วัด

$$\text{ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ (SCI)} = \frac{\text{บริการที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้ (SD)}}{\text{ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่จะได้รับ (CE)}}$$

SCI = Customer Satisfaction Index

SD = Service Delivered

CE = Customer Expectation

หากค่า SCI ยิ่งเพิ่มมากขึ้น จะยิ่งมีความหมายในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าค่า SCI เท่ากับ 1 หมายถึง ผู้ใช้พอใจ ถ้าค่า SCI มากกว่า 1 หมายถึง ผู้ใช้รู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจกับบริการที่ได้รับมาก (มากกว่าที่คาดหวัง) แต่หากค่า SCI น้อยกว่า 1 จะเป็นสัญญาณเตือนให้ทราบว่าต้องปรับปรุงบริการดังกล่าว

สำหรับวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ วิธีการที่นิยมใช้วัดคุณภาพบริการของห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศในปัจจุบัน คือ การใช้แบบจำลอง SERVQUAL

- การวัดโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL

SERVQUAL คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเพื่อวัดคุณภาพของบริการที่จัดในหน่วยงานโดยตั้งอยู่บนแนวคิดของแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ (The Gaps Model of Service Quality) ที่พัฒนาโดย Parasuraman (Bryson 1997 : 379 และ Nitecki and Hemon 2000 : 259) ซึ่งเน้นความต้องการหลักในการส่งมอบบริการที่ผู้ใช้คาดหวัง และช่องว่างที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลวในการส่งมอบ 5 ลักษณะดังนี้



1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับความเข้าใจในการจัดการ
การจัดบริการมักจะกระทำโดยไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ หรือบางครั้ง
ไม่ทราบว่าผู้ใช้จะประเมินค่าองค์ประกอบของบริการอย่างไร

2) ช่องว่างระหว่างความเข้าใจในการจัดการความคาดหวังของผู้ใช้กับมาตรฐานคุณภาพ บริการ
หรือคุณสมบัติของคุณภาพในบริการ
การจัดบริการอาจกระทำโดยไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพอย่างชัดเจน หรืออาจกำหนดไว้อย่าง
ชัดเจนแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือบางกรณีอาจกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้
แต่เนื่องจากการกระทำไม่มีความตั้งใจจริงที่จะดำเนินไปสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้

3) ช่องว่างระหว่างมาตรฐานคุณภาพของบริการกับการส่งมอบ
ช่องว่างตรงจุดนี้หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวัง เช่น ผู้
ให้บริการไม่ได้รับการอบรมให้มีทักษะในการให้บริการเท่าที่ควร ผู้ให้บริการไม่มีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ
หรือไม่มีจรรยาบรรณเท่าที่ควร หรืออุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการชำรุด และไม่มีประ-
สิทธิภาพ เป็นต้น

4) ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการติดต่อสื่อสารภายนอก
ความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการที่จะได้รับอาจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการโฆษณา หรือการ
ประชาสัมพันธ์ที่เกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะสามารถกระทำได้

5) ช่องว่างระหว่างบริการที่จะได้รับกับบริการที่ผู้ใช้คาดหวัง
ช่องว่างตรงจุดนี้จะเกิดขึ้นเมื่อเกิดช่องว่างข้อใดข้อหนึ่งที่กล่าวข้างต้น และเป็นหลักสำคัญของคำ-
ว่า “คุณภาพบริการ” ซึ่งเน้นการปรับให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ ส่วนความไม่สอดคล้องที่เกิด-
ขึ้น คือ รากฐานแนวคิดที่ปรากฏในเครื่องมือ SERVQUAL ดังนั้นในการจัดบริการเพื่อนำไปสู่ความมีคุณ-
ภาพ หวังสมมุติจะต้องเข้าใจความคิดของผู้ใช้บริการอย่างถ่องแท้ว่าต้องการให้บริการที่ส่งมอบเป็นอย่างไร

การใช้ SERVQUAL ปรากฏขึ้นครั้งแรกในปี 1988 ในด้านการตลาด ประกอบด้วยข้อคำถามแบบ
เดียวกัน 22 คู่* โดยส่วนแรกของคำถาม คือ การวัดความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการที่จัดโดยหน่วยงาน
ซึ่งเป็นการขอให้ผู้ใช้แต่ละคนประมาณค่าความสำคัญของบริการแต่ละประเภทที่ห้องสมุดจัด ซึ่งแบ่งเป็น
7 ระดับ และส่วนที่สองจะสืบหาระดับการรับรู้ และความเข้าใจของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดจัด ค่า-
ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับบริการแต่ละประเภทของผู้ใช้ในข้อคำถามแต่ละ
คู่ จะถูกนำมาคำนวณ เพื่อหาค่าเฉลี่ยของช่องว่าง เนื้อหาสาระในข้อคำถามทั้ง 22 คู่ จะครอบคลุมเกี่ยว

* เป็นลักษณะของการสร้างข้อคำถามแบบวิธีการเปรียบเทียบเป็นคู่ ซึ่งนิยมใช้ในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการจัดอันดับ
สิ่งต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยตรง เช่น ความสำคัญของบุคคล ความชอบในตัวบุคคล ความนิยมใน
สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นต้น



กับข้อมูลทั้ง 5 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้แก่ (Nitecki and Henon 2000 : 259 และ Service Quality Survey At the University of Verginia Library 2000)

1) ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์การสื่อสาร

2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้

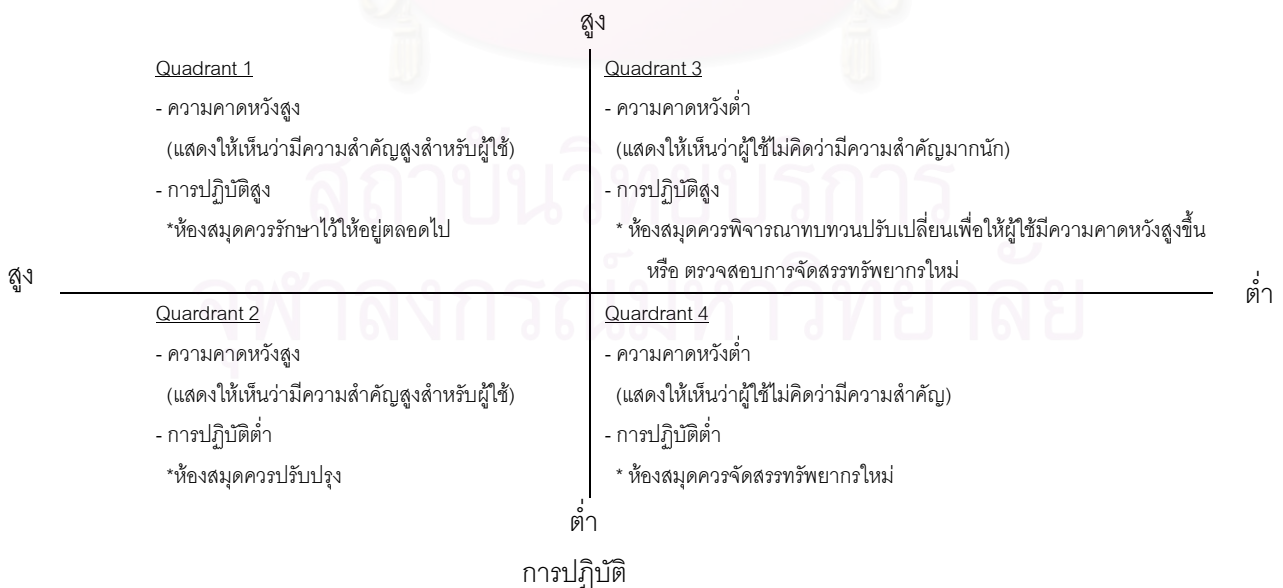
3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้และความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการ

4) การทำให้มั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจ

5) ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลใส่ใจในความต้องการของแต่ละบุคคลที่ห้องสมุดมีให้ผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดที่ใช้เครื่องมือ SERVQUAL สามารถปรับข้อคำถามให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับบริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง และหลังจากรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยของช่องว่างแล้ว อาจจะนำเสนอผลการสำรวจโดยวิธี Quadrant analysis

Quadrant analysis คือ เทคนิคการแสดงความสัมพันธ์ในรูปแบบกราฟิกเพื่อทำให้ข้อมูลนั้นเข้าใจง่ายขึ้น เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการในลักษณะสี่ตัวของวงกลม 4 ช่องภายในขอบเขต 2 มิติ คือ 1) การสะท้อนความสำคัญที่ผู้ใช้รู้สึกต่อบริการที่ได้รับ และ 2) การชี้ให้เห็นขอบเขตที่ผู้ใช้คิดเกี่ยวกับบริการแต่ละประเภทว่าควรมีลักษณะอย่างไร



Quadrant Analysis

ตัวอย่างข้อคำถามใน SERQUAL

บริการ	ความคาดหวัง	การให้บริการของ ห้องสมุด
1. การเข้าถึงรายการสารานุกรม โดยวิธีออนไลน์ (OPAC)		
1.1 แสดงสารนิเทศชัดเจนและเข้าใจง่าย	1*2 3 4 5 6 7**	1 2 3 4 5 6 7
1.2 ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้ได้ง่าย	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
1.3 แสดงสารนิเทศเกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภทในห้องสมุดได้ถูกต้อง	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
1.4 สามารถเข้าถึงจากเทอร์มินัลภายนอกห้องสมุดได้ง่าย	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา		
2.1	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2.2	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
*หมายถึง เห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด		
** หมายถึง เห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด		

● บทสรุป

ในสภาพที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทอย่างมาก และระบบอัตโนมัติเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายเช่นปัจจุบัน ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จจะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และจะต้องบริหารงานในเชิงแข่งขันอย่างชาญฉลาด ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคนในห้องสมุด จะต้องมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะจัดและส่งมอบบริการเพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้โดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้ และพิจารณาว่าผู้ใช้เป็นสิ่งมีค่าสูงสุดที่จะต้องรักษาไว้เพื่อความอยู่รอดขององค์กร แนวทางปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับในปัจจุบันว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จดังกล่าวได้ คือ การสร้างระบบคุณภาพในองค์กร และสำหรับห้องสมุดซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งให้บริการสารนิเทศ ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อสร้างคุณภาพในงานบริการสารนิเทศ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะหลีกเลี่ยงไม่ได้



บรรณานุกรม

- กล้าหาญ วรพุทธพร. กลุ่มคุณภาพ (วิธีญี่ปุ่น) QC. Circle Concept. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2526.
- เบญจภัทร์ จาตุรนต์รัศมี. “ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ.” วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ 48, 152 (มกราคม 2543): 4-8.
- คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการฯ, 2543.
- นิตย สัมมาพันธ์. การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2532.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. การจัดการด้านคุณภาพ : เอกสารทางวิชาการประกอบการบรรยายโครงการ MINI MASTER OF MANAGEMENT. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, [ม.ป.ป.]
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- Altman, Ellen and Herson, Peter. “Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter.” American Libraries 29, 7 (August 1998) : 53-54.
- Boelke, Joanne H. “Quality Improvement in Libraries : Total Quality Management and Related Approaches.” In Advances in Librarianship, 19 : 43-79. New York: Academic Press, 1995.
- Brockman, J.R. “Just Another Management Fad ? The Implications of TQM for Library and Information Services.” Aslib Proceedings 44, 7/8 (July/August 1992): 283-288.
- Bryson, Jo. Managing Information Service : an Integrated Approach. Hampshire, Eng.: Gower, 1997.
- Calvert, Philip J. “Measuring Service Quality : From Theory into Practice.” AARL Australian Academic & Research Libraries 28, 3 (September 1997): 198-204.
- Carrall, Sheila and Brewerton, Antony. The New Professional ‘s Handbook : Your Guide to Information Services Management. London: Library Association Publishing, 1999.
- Nitecki, Danuta and Herson, Peter. “Measuring Service Quality at Yale University’s Libraries.” The Journal of Academic Librarianship 26, 4 (July 2000): 259-273.
- “A Service Quality Survey at the University of Virginia Library.” [Online]. Available : <http://www.lib.virginia.edu/staff/management information/ sg981.html> 2000



St. Clair, Guy. Total Quality Management in Information Services. London : Bowker Saur, 1997.

Younger, Jennifer. "Total Quality Management : Can We Move Beyond the Jargon? Central Ohio Bulletin Speacial Libraries Association 27, 2 (February 1992): 3. Quoted in Guy st. Clair. Total Quality Management in Information Services, 54 -55. London: Bowker Saur, 1997.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

