

กลุ่มคุณภาพในงานห้องสมุด

ยุพิน จันทร์เจริญสิน *

ห้องสมุดสามารถนำแนวความคิดของกลุ่มคุณภาพมาใช้ได้ผลดี ทั้งนี้เพราะงาน
ห้องสมุดเป็นงานที่ทำร่วมกันเป็นทีมอยู่แล้ว

กลุ่มทำงานที่มีสมรรถภาพจะต้องยึดหลักการส่งเสริมและสนับสนุน มิใช่หลัก
ของการสั่งการและควบคุม.

กลุ่มคุณภาพ (Quality Circle) กำลังเป็นที่กล่าวขวัญและเรงค่า เน้นการจัดจั้งขึ้นในวงการ
ธุรกิจ ผู้บริหารระดับสูงในวงการค้าและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ต่างกระตุน และสนับสนุนให้พนักงานก่อตั้ง
กลุ่มคุณภาพขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

แนวความคิดของกลุ่มคุณภาพนี้ พัฒนามาจากวิธีควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรม ซึ่ง
เดิมใช้วิธีการตรวจสอบ และคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานออก ซึ่งสิ้นเปลืองมาก นักอุตสาหกรรม
ผู้ปุ่นจึงได้คิดเปลี่ยนแปลง โดยมีความคิดว่า การควบคุมคุณภาพที่จะต้องทำในขั้นตอนของการผลิต
และต้องให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตรวจสอบ สร้างเสริมและควบคุมคุณภาพ

กลุ่มคุณภาพ หรือ รู้จักกันแพร่หลายว่า Q.C. Circle หรือ Q.C. มาจากคำว่า Quality
Control Circle หรือ Quality Circle เป็นการรวมตัวเป็นกลุ่มเล็กของบรรดาพนักงาน
หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเดียวกันประมาณ 7-8 คน สมาชิกเหล่านี้จะอาสาสมัครเข้ามาเอง ไม่มีการ
บังคับและไม่คัดเลือกใครออก กลุ่มจะนัดพบปะกันสม่ำเสมอ ประมาณอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เพื่อพบปะพูดคุยกัน
ในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งอาจจะ เป็นปัญหาในการทำงาน หรือ
ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ทำงานก็ได้ การพบปะกันนั้นจะไม่เกินครั้งละ 1 ชั่วโมง ในแต่ละแผนกจะมีกลุ่ม
ดังกล่าวนี้มากกว่า 1 กลุ่มก็ได้

* บรรณาธิการห้องสมุดสถาบันภาษา



สมาชิก เมื่อมาประชุมร่วมกันแล้ว อาจะ

1. ยกปัญหาขึ้นมาเพื่อพิจารณา ตรวจสอบทบทวนกันอย่างละเอียด
2. เสนอเทคนิคใหม่ในการทำงาน
3. วิเคราะห์ปัญหา
4. เตรียมขอเสนอแนะที่จะนำไปปฏิบัติ
5. เสนอขอเสนอแนะแก่ผู้บริหาร

Laucie Fitzgerald และ Joseph Murphy ได้เสนอแนวทางการปฏิบัติไว้ในหนังสือของเขาชื่อ Installing Quality Circle ว่าจะต้องเข้าใจความหมายของกลุ่มคุณภาพอย่างแจ่มแจ้งก่อน แล้วจึงขยายความคิดนั้นให้แก่ฝ่ายบริหารและสหภาพ เลือกรโครงการทดลอง และวางโครงสร้างการอบรม และนำโครงการไปใช้ให้ได้ จากนั้นก็ทำการประเมินผลและปรับปรุง ขยายวงงานให้กว้างขวางออกไปอีก

กลุ่มคุณภาพที่งานห้องสมุด

Charles Martell และ John Tyson เชื่อว่าห้องสมุดจะสามารถนำแนวความคิดของกลุ่มคุณภาพมาใช้ได้ผลดี ทั้งนี้เพราะงานห้องสมุดเป็นงานที่ทำร่วมกันเป็นทีมอยู่แล้ว

กลุ่มคุณภาพจะเป็นจักรกลสำคัญที่จะดึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมาช่วยในการตัดสินใจปัญหาการดำเนินงาน สร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งพัฒนาคุณภาพของงานและการบริการด้วย

งานห้องสมุดที่จะจัดตั้งกลุ่มคุณภาพขึ้น เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพนั้น จะมีงานดังนี้คือ มีการจัดชั้น จัดแฟ้ม การเข้าปก ประเมินงานบริการคนควา ประสิทธิภาพในการจัดซื้อ คุณภาพของ Collection การใช้ Terminal การรับวารสาร ห้องสมุดใดทุ่มทุนไปในเรื่องต่างๆเหล่านี้มากมาย แต่ได้เคยประเมินผลงานเหล่านั้นบ้างหรือไม่ อย่างไร คำตอบคือ ทำน้อยมาก

การจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ

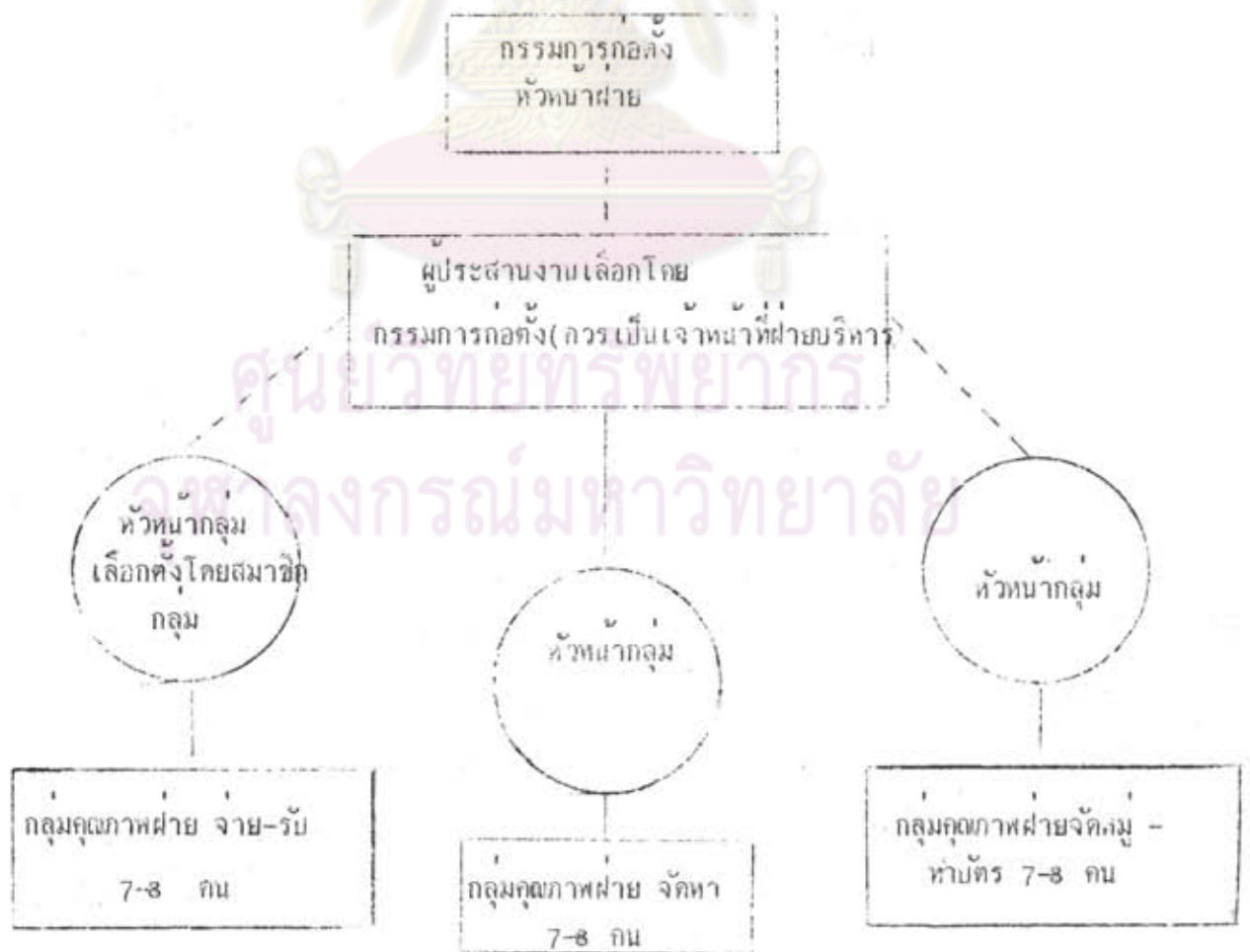
ถ้าห้องสมุดจะจัดตั้งกลุ่มฯ ขึ้นแล้ว สิ่งแรกที่จะต้องทำคือ ตั้งคณะกรรมการก่อตั้งขึ้น เพื่อกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินงาน กรรมการชุดนี้ควรจะต้องประกอบด้วย ผู้แทนจากแผนกสำคัญๆ และต่อไปจะต้องเลือกผู้ประสานงาน ซึ่งจะต้องอำนวยความสะดวก ให้ออมูลเกี่ยวกับหน่วยงานแก่กลุ่ม

ผู้ประสานงานจะต้องเป็น Resource person ให้กับกลุ่มที่ตนรับผิดชอบอยู่ โดยให้ข้อมูลที่
ชี้แจงตอบข้อข้องใจ ให้คำแนะนำ ปรึกษา จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้ หรือให้ความมั่นใจแก่กลุ่มว่า ตนจะหา
ผู้อื่นมาชี้แจงเรื่องที่ตนไม่รู้ได้

จัดการอบรมการ เป็นผู้นำกลุ่ม และ เมื่อกลุ่มเรียกร้องให้มีการจัดอบรมเรื่องใดก็ตาม
จะต้องช่วยคิด วางแผนและรูปแบบให้

รายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มต่อคณะกรรมการก่อตั้ง ถ้าคณะกรรมการต้องการ
เป็นผู้จัดการดูแล โครงการที่เกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มฯ
ต้องคอยดูแล ควบคุมการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มนั้นถูกต้อง
ช่วยกลุ่มต่างๆ ในการ เตรียมการ เสนอผลงานต่อฝ่ายบริหาร
คุมงบประมาณและห้ามมิใช้จ่ายให้กลุ่มฯ

รูปแบบโครงสร้างของโครงการกลุ่มคุณภาพ



————— สมาชิก - - - - - ให้คำแนะนำ

เทคนิคของกลุ่มคุณภาพ

วิธีการแก้ปัญหาของกลุ่มคุณภาพนั้น เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ต้องใช้ข้อมูล ต้องใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ การประเมินทางเลือก และที่สำคัญที่สุดคือ การทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็น อย่างยิ่งที่สมาชิกในกลุ่มจะต้องเรียนรู้เทคนิคต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับดำเนินกิจกรรมต่างๆ เทคนิค เหล่านี้ ได้แก่

การระดมสมอง เป็นการระดมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่างๆ ซึ่งทุกข้อจะบันทึกไว้เพื่อวิเคราะห์ ภายหลัง

การรวบรวมข้อมูล ต้องฝึกให้รู้จักเก็บ รวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์แผนภูมิพาเรโต เป็นการรู้จักแยกแยะปัญหาใหญ่ที่สำคัญออกจากปัญหาย่อย และ จะต้องแก้ปัญหาใหญ่ให้ลุล่วงไปก่อนจึงจะแก้ปัญหาย่อย

การวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบที่ได้รับ การวิเคราะห์นี้จะช่วยให้องค์กรมองเห็นสาเหตุที่นำไป ออก และมองเห็นผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นได้

เทคนิคการนำเสนอข้อมูล ซึ่งรวมถึง กราฟแท่ง แผนภูมิ กราฟ

เทคนิคการพิจารณาค่าใช้จ่าย

ผู้ประสานงานจะต้องฝึก และเรียนรู้เทคนิคเหล่านี้ และจะต้องเป็นผู้ฝึกหัวหน้ากลุ่มต่อไปอีก

ทดหนึ่ง

ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความแปลกใหม่ได้เกิดเฉพาะ ในด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แม้แต่ในด้านจิตใจ ความคิดเห็นแนวความคิดของคนก็เปลี่ยนไป โดยเฉพาะ แรงคิดของคนทำงานต้องงานก็มีความเหมือนเดิมอีกแล้ว ประกอบกับโครงสร้างองค์กรที่ยังยากซับซ้อน เป็นเหตุให้วิธีการทำงานแบบเก่านี้ใช้ไม่ได้ผลเสียแล้ว จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง เพื่อให้งาน ทำงานยังคงประสิทธิภาพไว้ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำความคิดใหม่ๆ เข้ามา จะต้องเป็นผู้สร้างทีมงาน มุ่งเน้นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะต้องดึงผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในด้านภูมิหลัง บุคลิกภาพ สติปัญญา การฝึกฝนที่ได้รับมา และประสบการณ์มารวมกันเพื่อจะได้เป็นกลุ่มทำงานที่มีสมรรถภาพ จะต้องยึดหลัก ของการส่งเสริม และสนับสนุนมิใช่หลักของการสั่งการและควบคุมจะต้องจัดในรูปแบบของคณะกรรมการ มิใช่รูปแบบของผู้นั่งกับบัญชาตามสายงาน ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของกลุ่มคุณภาพ นับเป็นการแบ่งเบาภาระ ของผู้บริหาร ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องพิจารณาสั่งการทุกเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และคุณภาพงาน ผู้ปฏิบัติงานจะช่วยเหลือกันค้นคว้า วิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขเอง แต่ต้องให้การสนับสนุน ต่อเนื่องเอางานของกลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของงานราชการ สามารถใช้เวลา สถานที่ และทรัพยากรอื่นๆ ได้

ต้องจัดหาเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่ม และเอาใจใส่คอยติดตามผล
ให้ความไว้วางใจ และมั่นใจในการตัดสินใจของสมาชิก

ปรัชญาของกลุ่มคุณภาพนั้นมีรากฐานมาจากทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow Herzberg และ
Mcgregor Maslow เชื่อว่าจากการที่สมาชิกได้มีส่วนร่วมของกันและกันด้วยตลอดวงจรของกลุ่ม
นับตั้งแต่การเริ่มต้นตั้งปัญหาจนกระทั่งนำผลการแก้ปัญหาไปปฏิบัติอย่างได้ผลในที่สุดนั้น ทำให้ผู้มีส่วนร่วม
ในโครงการ รู้สึกว่าได้บรรลุเป้าหมายสำคัญที่ตั้งไว้ และนั่นทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจในตนเองขึ้น

ในทำนองเดียวกัน แนวความคิดของกลุ่มคุณภาพนี้ ช่วยเสริมคำกล่าวของ Herzberg ที่ว่า
งานจะต้องก่อให้เกิดแรงจูงใจ จะโดยการได้เรียนรู้ร่วมกัน การสื่อสารทางตรง มีการติดตามผล มีความ
รับผิดชอบ เป็นที่ยอมรับ ได้รับคำชมเชยบ้าง สมาชิก ก็จะกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม แม้จะเป็นการ
ทำงานเพิ่มขึ้น โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเป็นตัวเลขเลย แต่สิ่งที่เขาได้รับขึ้นเป็นรางวัลที่มากกว่า
และสิ่งที่เขาอุทิศให้ก็มีความหมายกว่าค่าตอบแทนใดๆทั้งสิ้น

ส่วนทฤษฎีของ Mcgregor นั้นยอมรับในค่านิยมของสมาชิก เขาเชื่อว่ากลุ่ม
คุณภาพนี้จะดึงเอาความสามารถโดยธรรมชาติที่ซ่อนเร้นออกมา แม้ว่าแรงจูงใจจะเป็นเรื่อง
ของแต่ละบุคคลก็จริง แต่ผู้บริหารก็อาจจะกระตุ้น จูงใจเอาออกมาใช้ได้โดยประโชยชน์ และในที่สุดกลุ่ม
คุณภาพนี้แหละจะเป็นพาหนะของบริหาร ที่จะนำไปสู่ขวัญและกำลังใจของสมาชิก

กลุ่มคุณภาพไม่ใช่ยาครอบจักรวาลที่จะสามารถแก้ทุกปัญหา แต่ก็ เป็นวิตามินที่จะช่วยสร้าง
เสริมความภาคภูมิใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกผูกพันในงาน และความตั้งใจทำงาน และยังเป็น
ยารบำรุงมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระหว่างสมาชิก เป็นการพัฒนาความสามารถของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ในเชิง
คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็นอีกด้วย

Martell, Charles and Tyson, John "QWL Strategies Quality Circles"

The Journal of Academic Librarianship (November 1983): 285-287.

ชัยพร วิษณุวรรธ การทำ QC Circle มาใช้ในโรงเรียน

วารสารครูศาสตร์ 12 (ตุลาคม-ธันวาคม 2526) . 68-84.