

แนวคิดเรื่องคุณภาพของห้องสมุด

พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิท^{*}

คุณภาพเป็นประเด็นสำคัญได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางอยู่ในขณะนี้ ห้องสมุดต่าง ๆ ไม่ใช่ไม่เคยนึกถึงเรื่องคุณภาพ ที่จริงแล้วในการบริหารจัดการห้องสมุด จุดเน้นก็คือคุณภาพของการดำเนินงานและบริการ และดูเหมือนว่าบรรดานักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งผู้บริหารห้องสมุดได้ให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพมาโดยตลอด เพียงแต่ว่าการมอง “คุณภาพ” และวิธีการที่จะบอกว่าห้องสมุดนั้นมีคุณภาพอาจแตกต่างไปจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการเชื่อมโยงควมมีคุณภาพของห้องสมุดกับควมมีคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัด (parent institution) อาจจะมองไม่เห็นเด่นชัดนัก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นตัวอย่างที่ทำให้เห็นความเชื่อมโยงดังกล่าว และห้องสมุดมีความสำคัญยิ่งในฐานะซึ่งชี้วัดการดำเนินงานที่สำคัญของการอุดมศึกษา สำหรับประเทศไทย ตัวชี้วัดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในเรื่องห้องสมุดจะอยู่ในมาตรฐานสนับสนุนการเรียนรู้ ถึงแม้จะดูเป็นมาตรฐานเชิงปริมาณ แต่ก็ทำให้เห็นได้ว่าการดำเนินงานของห้องสมุดนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของการอุดมศึกษา สำหรับต่างประเทศ เช่น ในประเทศออสเตรเลีย Higher Education Council ได้เสนอรายงานที่เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดในโครงสร้างพื้นฐานด้านการสอน โดยกล่าวว่าห้องสมุดเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของอุดมศึกษาในกระบวนการเรียนการสอน บริการต่าง ๆ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านคอมพิวเตอร์ ให้การเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทางการศึกษากับงานของผู้บริหาร สำหรับนิสิตนักศึกษาจะตัดสินคุณภาพของการศึกษา อย่างน้อยก็จากการที่งานเหล่านี้ได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับสิ่งที่ได้รับการสอนและจากประสบการณ์การเรียนรู้ของตน และนอกจากนั้นคณะกรรมการประกันคุณภาพของการอุดมศึกษา – the Committee for Quality Assurance for Higher Education ของประเทศออสเตรเลียยังได้ระบุว่าผลลัพธ์เชิงคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้นไม่ใช่มาจากการที่มีทรัพยากรเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังมาจากวิธีการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นด้วย (Tam 2000 : 349)

^{*} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเน้นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัดหรือขององค์กรโดยรวมสร้างแรงกดดันให้กับห้องสมุดในการพิจารณาการดำเนินงานของตน และต้องพยายามหาวิธีการที่จะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการ เป็นที่น่าสังเกตว่าในวรรณกรรมทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้มีการระบุว่าบรรณารักษะนั้นกังวลและเครียดมากที่ไม่สามารถที่จะทำให้บริการห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่งกับชุมชนวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการที่แสดงให้เห็นให้ผู้ที่จะให้ทุนสนับสนุนเล็งเห็นถึงความสำคัญของบริการห้องสมุด (Heron and Altman 1996)

ปัญหาในการที่จะแสดงให้เห็นถึง “คุณภาพ” ของบริการห้องสมุดนั้นมีผลต่อการวัดหรือการระบุให้เห็นคุณภาพของบริการ ถึงแม้ว่ามุมมองของห้องสมุดจะเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญคือบริการ แต่ความหมายของคุณภาพขององค์กรอาจพิจารณาได้จากความรู้สึกของบุคคลในการประเมินผลผลิตหรือบริการ และจากการเทียบวัดกับองค์กรอื่น ๆ คุณภาพเกิดจากความรู้สึกหรือประสบการณ์ของผู้ประเมินว่าเล็งเห็นความมีคุณภาพอย่างไร รวมทั้งการรับรู้คุณค่าของบริการทั้งที่คาดหวังและเกิดขึ้นจริง คุณค่าของบริการในที่นี้มองจากค่าใช้จ่ายและราคาของบริการ โดยผู้บริโภคม/ผู้ใช้ พิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีราคาที่ยุติธรรมและค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียนั้นยอมรับได้ Almaraz (1994) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. คำจำกัดความที่มีพื้นฐานจากผู้ใช้ (User-based Definition) : คุณภาพวัดได้จากระดับที่ความต้องการของผู้ใช้ได้รับการตอบสนอง
2. คำจำกัดความที่มีพื้นฐานจากผลผลิต(Product-based Definition) : คุณภาพหมายถึงปริมาณขององค์ประกอบที่ปรารถนาที่มีในผลผลิต
3. คำจำกัดความที่มีพื้นฐานจากการผลิต (Manufacturing-based Definition) : คุณภาพวัดจากร้อยละของงานที่เสียหรืองานที่ต้องทำใหม่ในระหว่างกระบวนการผลิต

จากคำจำกัดความเหล่านี้จะเห็นได้ว่ายังคงมีกรอบอยู่ที่กระบวนการและผลผลิต ที่เน้นการจัดการในวงการอุตสาหกรรม ห้องสมุดในฐานะองค์กรก็อาจจะใช้กรอบดังกล่าวมาพิจารณากระบวนการในการดำเนินงานและผลผลิตที่สำคัญของห้องสมุด ซึ่งก็คือ บริการนั่นเอง

ประสิทธิผลของการจัดการ

ระบบการจัดการห้องสมุดใหม่มุ่งเน้นการพัฒนาและรักษาคุณภาพ แนวคิดทางการบริหารจุดใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการคุณภาพ เช่น การบริการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นกระบวนการทางการบริหารที่พยายามสร้างกระบวนการต่อเนื่องที่พัฒนาปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยพยายามรวมเอาทุกคนในองค์กรให้มีความพยายามร่วมกัน ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกระดับ TQM เป็นแนวคิดในเรื่องคุณภาพและยังเป็นแนวคิดที่เน้นประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์กรเป็นปัจจัยสะท้อนถึงควมมีคุณภาพ ความพยายามในการวัดประสิทธิผลของห้องสมุดในฐานะองค์กรได้มีมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และมีงานวิจัยหลายเรื่อง ๆ ที่พยายามสร้างโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผล การวัดประสิทธิผลขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร กล่าวคือ ประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้หากสามารถตอบสนองเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเป้าหมายขององค์กรอาจมีความหลากหลาย และต้องมีกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ กันออกไป ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผลขององค์กรได้เสนอโมเดล 4 ประการ คือ (Broady-Preston and Preston 1999)

1. โมเดลด้านเป้าหมาย (The Goal Model)
2. โมเดลด้านระบบและกระบวนการภายใน (The Internal Process/Internal Systems Model)
3. โมเดลด้านทรัพยากรระบบ/ระบบภายนอก (The System Resource/External Systems Model)
4. โมเดลด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม (The Participant Satisfaction Model)

1. โมเดลด้านเป้าหมาย จะพิจารณาว่าองค์กรเป็นเสมือนเครื่องมือที่ออกแบบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ การใช้โมเดลที่จะต้องมีการระบุเป้าหมายขององค์กรและประเมินว่าเป้าหมายที่จะสามารถบรรลุได้อย่างไร ข้อวิจารณ์ในเรื่องโมเดลก็คือ โมเดลนี้เป็นการอนุมานว่าทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้วางนโยบาย บุคลากร ผู้ใช้ต่างก็เห็นชอบกับการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายต่าง ๆ หรือการมองว่าเป้าหมายต่าง ๆ มีความสำคัญเท่า ๆ กัน การอนุมานเช่นนี้มักจะไม่ถูกต้องในองค์กรต่าง ๆ

2. **โมเดลด้านกระบวนการภายใน** ประสิทธิภาพขององค์กรจะได้รับการประเมินจากการดำเนินงานภายใน และประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นจากการที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลลัพธ์ และต้องมีวงจรข้อมูลป้อนกลับด้วย สำหรับห้องสมุดตัวอย่างเกณฑ์วัดที่ใช้ เช่น จำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นต่อจำนวนบุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้มาตรฐานคุณภาพ เช่น ISO 9000 ในห้องสมุด

3. **โมเดลด้านทรัพยากรระบบ** เป็นการพิจารณาจำนวนทรัพยากรที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมภายนอก โมเดลนี้เป็นการขึ้นอยู่ซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการที่จะบรรลุเป้าหมาย โมเดลนี้เป็นโมเดลที่บรรณารักษ์เน้น ตัวอย่างเกณฑ์วัด เช่น งบประมาณ อัตราระหว่างบรรณารักษ์วิชาชีพกับบุคลากรที่ไม่ใช่วิชาชีพ ขนาดของคอลเลกชัน เป็นต้น ความสำเร็จของห้องสมุดจะอยู่ที่จำนวนทรัพยากรที่จัดหามาได้ โมเดลนี้เน้นผลลัพธ์เช่นเดียวกับโมเดลด้านเป้าหมาย

4. **โมเดลด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม/ผู้เกี่ยวข้อง** ซึ่งก็เป็นได้ทั้งผู้สถานที่ติดต่อใน ห้องสมุด และอยู่ภายนอกห้องสมุด ได้แก่ ผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้เหล่านี้อาจแบ่งย่อยออกได้ เช่น ผู้ใช้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจแบ่งออกเป็นบุคลากรกับนิสิตนักศึกษา การพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มต่าง ๆ เป็นสิ่งท้าทายสำหรับห้องสมุด โมเดลนี้จะยอมรับว่ากลุ่มผู้ใช้หนึ่ง มีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ได้ หน้าที่ของห้องสมุดก็คือต้องระบุให้ได้ว่ากลุ่มเป้าหมาย คือใคร และโมเดลนี้เน้นลักษณะเชิงการตลาดที่ห้องสมุดต้องทำการตลาดของบริการทั้งภายในและภายนอก

จากโมเดลที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ห้องสมุดได้พยายามวัดคุณภาพจากกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม โดยมีรากฐานจากมุมมองทางด้านประสิทธิภาพขององค์กร ในขณะนี้ไม่มีโมเดลที่น่าสนใจในการนำมาใช้กับงานห้องสมุด คือ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่องค์กรต่าง ๆ นำไปปรับใช้อย่างกว้างขวาง วัตถุประสงค์ของ BSC ก็คือพิจารณาเชิงกลยุทธ์ว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดความสำเร็จขององค์กร ในการประเมินผลองค์กรประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ (พสุ เดชะรินทร์ 2545 : 7-8)

1. การกำหนดสิ่งที่จะวัดหรือประเมินว่าจะประเมินในจุดใด หรือสิ่งใด
2. กำหนดตัวชี้วัด (Performance Indicators) หรือ เครื่องมือที่จะใช้วัดในสิ่งที่ต้องการวัด
3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งการกำหนดมาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรสามารถทราบได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

4. การประเมินผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยใช้ตัวชี้วัดที่ได้กำหนดขึ้นเป็นแนวทางในการประเมินผล และเก็บข้อมูล

5. เปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการประเมินกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ หากผลมีความแตกต่างจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่ผู้บริหารไม่สามารถยอมรับความแตกต่างนั้นได้ ก็จะมีแนวทางในการดำเนินการ 2 วิธี คือ 1) ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น 2) แก้ไขมาตรฐานหรือเกณฑ์ ถ้ามาตรฐานนั้นสูงหรือต่ำเกินไป

BSC เป็นโมเดลที่ถ่ายทอดพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรให้เป็นเกณฑ์วัดที่ให้การรอบในการพิจารณาประเมินผลขององค์กร BSC หรือในงานเขียนบางงานจะใช้ว่าการวัดผลการดำเนินงานอย่างสมดุล นั้นหมายความว่าความสมดุลของมุมมอง (perspective) 4 ด้าน คือ (Broady-Preston and Preston 1999)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ในมุมมองแต่ละมุมมองจะประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่ต้องการบรรลุในด้านต่างๆ 2) ตัวชี้วัด (Measure หรือ Key Performance Indicators) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน เพื่อดูว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์แต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายที่ต้องการต้องการในการที่จะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ 4) แผนงานโครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น (พสุ เดชะรินทร์ 2545 : 21-23)

การนำ BSC มาใช้ในองค์กร ก็จะทำให้บรรณารักษ์สามารถที่จะวัดผลการดำเนินงานในมุมมองทุกมุมมองที่สำคัญ และยังเป็นการทำให้เกิดการเชื่อมโยงกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ที่สำคัญ ก็คือ การใช้ BSC นั้น เป็นการทำให้บุคลากรทุกคนในทุกจุดมีส่วนร่วม และรู้จักบทบาทหน้าที่ของตน และรู้ว่าจะสามารถตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างไร โมเดล BSC ที่เน้นที่กลยุทธ์ขององค์กร และการที่จะสามารถสื่อสารกลยุทธ์นั้นทั่วทั้งองค์กร

การวัดคุณภาพบริการ : SERVQUAL และ LIBQUAL+

ในการวัดคุณภาพของห้องสมุดแบบเดิมมักจะเน้นเกณฑ์วัดเชิงปริมาณ และเน้นที่สิ่งที่มีห้องสมุดมี เช่น ขนาดของคอลเลกชัน จำนวนทรัพยากรแต่ละประเภท เป็นต้น และยังไม่ค่อยพิจารณาในสิ่งที่ห้องสมุดทำ แต่ขณะนี้เป็นที่ยอมรับกันว่าคุณภาพนั้นเกี่ยวข้องกับมุมมองหลายด้าน และมุมมองหนึ่งที่สำคัญก็คือมุมมองที่เน้นผู้ใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ ความพยายามของห้องสมุดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ จึงดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำการวิจัยเล็ก ๆ เฉพาะที่โดยใช้การสัมภาษณ์หรือการออกแบบสอบถาม โมเดลการวัดการพึงพอใจหนึ่งก็คือ Gaps Model of Service Quality ในโมเดลนี้ เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ และช่องว่าง (gap) ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ และการให้บริการตามที่เป็นจริง ช่องว่างที่กล่าวถึงที่จะมีใน 5 มิติด้วยกัน คือ (Heron 2002 : 225)

1. ความคาดหวังของผู้ใช้ในเรื่องบริการ และมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ และมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ และการนำส่งบริการ
4. การนำส่งบริการและการสื่อสารกับผู้ใช้เกี่ยวกับการนำส่ง
5. ความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการ และมุมมองเกี่ยวกับการนำส่งบริการ

โมเดลนี้พัฒนาโดย Parasuraman, Berry และ Zeitham และใช้เครื่องมือที่รู้จักกันดีในนาม SERVQUAL (Cook and Thompson 2000 : 249) การวัดช่องว่างทำโดยการให้ข้อความ 22 ข้อความ เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งบริการ โดยขอให้ผู้ใช้หรือผู้ตอบคำถามประเมินว่าปัจจัยแต่ละปัจจัยนั้น มีความสำคัญอย่างไร สำหรับความเป็นเลิศของบริการที่นำส่งนั้นเกี่ยวข้องกับมิติที่ลูกค้า/ผู้ใช้ให้ความสำคัญเมื่อทำการประเมินจากกลุ่มธุรกิจบริการต่าง ๆ

มิติ 5 มิติ ดังกล่าวได้แก่

1. สิ่งจับต้องได้ (tangibles) : สิ่งอำนวยความสะดวกเชิงกายภาพต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability) : ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้อย่างเชื่อถือได้และถูกต้อง
3. การตอบสนอง (responsiveness) : ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการอย่างทันท่วงที

4. การรับประกัน (assurance) : ความรู้และความเชื่อเพื่อของพนักงานและ
ความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่น
5. ความเอาใจใส่ (empathy) : ความห่วงใย และการให้ความสนใจแก่ลูกค้ารายบุคคล

จากมิติทั้ง 5 มิตินี้ ผู้ตอบจะประเมินข้อความ ใน 3 เรื่อง คือ ความคาดหวังขั้นต่ำสุด
เกี่ยวกับบริการ ความคาดหวังที่พึงปรารถนา และการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบริการ

ในงานห้องสมุด SERVQUAL ดูเหมือนจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยพิจารณาคุณภาพที่เป็น
การวัดผลลัพธ์ (outcome) ของคุณภาพบริการ แต่ยังมีคำถามว่าคุณภาพของบริการนั้นสามารถ
บอกได้จากความต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของผู้ใช้เท่านั้นหรือไม่ นักวิจัยในสาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บางคนเห็นว่า SERVQUAL วัดคุณภาพได้ในระดับหนึ่ง
แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพยังมีบางส่วนที่ไม่ค่อยตรงกับบริบทของการให้บริการ ผู้บริหาร
ห้องสมุดจึงควรที่จะใช้ผลจากการศึกษาด้วย SERVQUAL อย่างระมัดระวัง

ในระยะต่อมาได้มีการศึกษาและปรับ SERVQUAL โดยในปี 1999 Association of
Research Libraries (ARL) ได้ออกเครื่องมือใหม่ในการวัดคุณภาพของห้องสมุด ชื่อ LIBQUAL+
ARL ได้จัดทำโครงการ LIBQUAL+ ร่วมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A & M โดยใช้การ
สำรวจบนเว็บ (web-based survey) การสำรวจยังคงมีรากฐานมาจากการวิเคราะห์ช่องว่าง
(gap analysis) ผู้ตอบจะได้รับการขอให้ประเมินค่าห้องสมุด โดยใช้มาตราวัด 9 ระดับ สำหรับ
ระดับความคาดหวังขั้นต่ำสุด ระดับความคาดหวังที่พึงปรารถนา และระดับของการรับรู้เรื่อง
บริการจะมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบโดยดูความต่างระหว่างคะแนน วิธีการก็คือ ลบคะแนน
ความคาดหวังขั้นต่ำสุดออกจากคะแนนการรับรู้ เพื่อให้ทราบว่าจะคะแนนการรับรู้จะเป็นเช่นไรจาก
คะแนนคาดหวังขั้นต่ำสุด เช่น หากคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดคือ 5 และคะแนนการรับรู้คือ 7
คะแนนช่องว่างคือ 2 วิธีการตีความคะแนนที่ได้ก็คือ การที่เป็นคะแนนบวก แสดงให้เห็นว่าระดับ
ของบริการที่ได้จะมากกว่าระดับที่รับรู้ได้ขั้นต่ำสุด และถ้าได้คะแนนลบก็สามารถวิเคราะห์ผล
ในทางกลับกันได้ ห้องสมุดสามารถเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้ กับคะแนนความปรารถนา/
ความคาดหวัง เพื่อดูว่าห้องสมุดทำได้ต่างจากสิ่งที่ผู้ใช้ปรารถนามากน้อยเพียงไร และเปรียบเทียบ
คะแนนความปรารถนา/ความคาดหวังกับคะแนนขั้นต่ำสุด ให้เป็นตัวชี้ว่าผู้ใช้สามารถจะทน
ยอมรับได้มากน้อยเพียงไร (Forrst and Williamson 2003 : 14)

LIBQUAL+ จัดเป็นการวิจัยการตลาดของห้องสมุด และผู้วัดคุณภาพก็คือ ผู้ใช้/ลูกค้า
ของห้องสมุดเท่านั้น มิติของการประเมินโดย LIBQUAL+ ในช่วงแรก คือ ในฤดูใบไม้ผลิ ปี 2000
การประเมินจะประกอบด้วยมิติ 5 มิติ ที่ใช้รายการประเมิน 41 รายการ คือ ผลกระทบของบริการ
ความน่าเชื่อถือ ห้องสมุดในฐานะสถานที่ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึง

สารสนเทศ ต่อมาในปีต่อมาก็ได้มีการปรับมิติการประเมินและเพิ่มรายการเป็น 56 รายการ ดังนี้ ผลกระทบของบริการ ห้องสมุดในฐานะสถานที่ ความน่าเชื่อถือ การพึ่งพาตนเอง และการเข้าถึงสารสนเทศ (Bixurd 2002)

ผลกระทบของบริการ เป็นการรวมเอามิติ 3 ด้านของ SERVQUAL เข้ามาไว้ด้วยกัน คือ การรับประกัน ความเห็นใจ และการสนองตอบ ในขณะที่ความน่าเชื่อถือก็ยังคงใช้คุณลักษณะที่ระบุไว้ใน SERVQUAL ส่วนห้องสมุดในฐานะองค์การเป็นมุมมองที่มาจากเรื่องสิ่งที่จับต้องได้ (tangible) โดยประเมินจากความสามารถในการสนองความต้องการของชุมชนทั้งในเรื่องการจัดให้มีเนื้อที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับชุมชนมหาวิทยาลัย มิตินี้รวมถึงการที่ห้องสมุดจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับงานทางวิชาการและงานสร้างสรรค์ ในเรื่องการพึ่งพาตนเอง ซึ่งเน้นที่ความปรารถนาของผู้ใช้ที่จะสามารถพึ่งพาตนเอง และมีความมั่นใจในการแสวงหาสารสนเทศในห้องสมุด มิติเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์ของคอลเลคชัน การให้การเข้าถึงแบบไร้ข้อจำกัดโดยไม่มีสิ่งกีดขวางใด ๆ สำหรับสารสนเทศในทุกรูปแบบ มิติทั้งหมดนี้จะเห็นได้จากภาพประกอบ



ภาพที่ 1 : มิติของคุณภาพบริการห้องสมุด

ที่มา : Cook et al. 2001: 265

เครื่องมือ LIBQUAL+ มีการพัฒนามาในช่วงเวลาที่ผ่านมานับตั้งแต่เริ่มต้น โดย ARL ระบุว่า เป็นโครงการที่จะช่วยห้องสมุดในการประเมินและพัฒนาบริการ เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และทำการตลาดให้กับห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (What is LIBQUAL+™?)

1. สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด
2. ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด
3. รวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ
4. ให้ข้อมูลการประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดจากสถาบันอื่น ๆ
5. ระบุความเยี่ยงยอดเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุด
6. เพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากร ในการตีความและปฏิบัติตามข้อมูลที่ได้

โครงการนี้มีห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เข้าร่วมมากกว่า 400 แห่ง ในช่วงฤดูใบไม้ผลิ 2003 และไม่ใช่เฉพาะห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเท่านั้น เป็นการแสดงให้เห็นความสนใจในการประเมินคุณภาพของห้องสมุดอย่างกว้างขวางทั่วโลก

การประเมินคุณภาพในห้องสมุด เป็นงานสำคัญ และต้องมีการกระทำกันอย่างต่อเนื่อง วงการห้องสมุดได้มาถึงจุดที่สามารถระบุตัวชี้วัด กรอบการวัดคุณภาพ มีเครื่องมือและวิธีการ การดำเนินงานในเรื่องคุณภาพในห้องสมุดอาจหมายถึงความเปลี่ยนแปลงในเชิงการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน

คุณภาพกับความเปลี่ยนแปลง

ห้องสมุดมีความมุ่งมั่นในการจัดการคุณภาพ โดยการใช้กลไกและเครื่องมือทางการบริหารในการวางนโยบายคุณภาพ และปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ ห้องสมุดในช่วงผ่านมาได้ใช้เครื่องมือทางการบริหารจัดการหลายประการ เช่น การใช้ทฤษฎีการจัดการคุณภาพที่ใช้วิธีการจัดการแบบ Deming ที่มีแนวคิดที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการผลิตและบริการ ไปจนถึงการใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management - TQM) อย่างไรก็ตาม การจัดการคุณภาพในห้องสมุดนั้นก่อให้เกิดความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งวิธีการที่ห้องสมุดต้องทำในการจัดการความเปลี่ยนแปลง

ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญประการหนึ่ง ก็คือในเรื่องแผนงานของห้องสมุด ทั้งแผนปฏิบัติการที่ดำเนินอย่างเป็นกิจวัตรภายในห้องสมุด และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดทิศทางและนโยบายของห้องสมุด ผลจากการศึกษาในเรื่องคุณภาพ ควรที่จะได้นำเขาไปสู่กระบวนการวางแผนของห้องสมุด และตัวชี้วัดต่าง ๆ ก็ควรได้รับการพิจารณาในการดำเนินงานของห้องสมุด รวมทั้งนำไปใช้ในการวางแผนแผนงาน และโครงการต่าง ๆ ของห้องสมุดอีกด้วย

การวางแผนของห้องสมุดนั้นรวมเรื่องการจัดการบุคลากร คุณภาพของบริการในห้องสมุด เกิดจากความพยายามของบุคลากรที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างทันการณ์ ห้องสมุดอาจวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพิ่มพูนความรู้และทักษะ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในเรื่องขีดความสามารถที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพ

การเปลี่ยนแปลงอีกประการหนึ่งที่น่าจะเกิดขึ้น ก็คือความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับชุมชนที่ให้บริการ ดังได้กล่าวแล้วว่าเครื่องมือในการประเมินคุณภาพทั้ง SERQUAL และ LIBQUAL+ ต่างก็มุ่งเน้นที่ผู้ใช้/ชุมชนที่ห้องสมุดให้บริการ และมีมุมมองทางการตลาดประกอบในการที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ ห้องสมุดมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจผู้ใช้ มีการสื่อสารกับผู้ใช้ งานที่สำคัญงานหนึ่งก็คือเรื่องการประชุมสัมพันธ์ ผู้ใช้จะไม่ทราบเลยว่าห้องสมุดมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบ้าง หากห้องสมุดไม่มีการประชุมสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าว ข้อมูลที่จะใช้วัดคุณภาพทั้งในส่วนของ การรับรู้ของผู้ใช้ และระดับความคาดหวังในเรื่องบริการอาจส่งผลที่คลาดเคลื่อนได้ และในทางกลับกันหากห้องสมุดไม่เข้าใจผู้ใช้ของตนว่ามีความประสงค์หรือคาดหวังสิ่งใด ก็จะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เช่นกัน

ในการจัดการคุณภาพ ห้องสมุดน่าที่จะต้องวางแผนการดำเนินงานให้ชัดเจน ระบุแผนงานโครงการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจน ระบุกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย ระบุผลิตภัณฑ์ รวมทั้งวิธีการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ที่สำคัญก็คือนโยบายคุณภาพของห้องสมุดคืออะไร การประกันคุณภาพของห้องสมุดมีองค์ประกอบใดบ้าง มีกระบวนการใดที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินและควบคุมคุณภาพ ห้องสมุดใช้ตัวชี้วัดใดและเพราะเหตุใด

ในเรื่องของคุณภาพอาจไม่มีสูตรสำเร็จในการสร้างระบบให้กับห้องสมุดทุกแห่ง คุณภาพเป็นแนวคิดที่มีหลายด้าน หลายลักษณะ และการประเมินเรื่องคุณภาพก็ควรต้องเป็นการตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ความพยายามในการสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพของห้องสมุด จะเป็นสิ่งช่วยให้ห้องสมุดประยุกต์และปรับให้เข้ากับสถานการณ์ของตน และคงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่จะวิเคราะห์ผลและนำไปพัฒนา และรักษาระบบคุณภาพของตนให้ยั่งยืนต่อไป

รายการอ้างอิง

- พลู เดชะรินทร์. เส้นทางกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- Almarzz, Jeanne. "Quality Management and the Process of Change." Journal of Organizational Change Management. 7,2(1994) : 6-14.
- Broady-Preston, Judith and Preston, Hugh. "Demonstrating Quality in Academic Libraries." New Library World. 100, 3 (1999) : 124-129.
- Bixurd, Julia. IATUL Proceedings Vol. 12. Kansas : Kasas City, 2002.
- Cook, Colleen et.al. "LIBQUAL+ : Service Quality Assessment in Research Libraries." IFLA Journal. 27 (2001) : 264-268.
- Cook, Colleen and Thompson, Bruce. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality." Journal of Academic Librarianship. 26, 4 (July 2000) : 248-258.
- Forrest, Charles and Williamson, Army J. "From Inputs to Outcomes : Measuring Library Service Effectiveness Through User Survey." Georgia Library Quarterly 40, 2 (Summer 2003) : 12-18.
- Heron, Peter. "Quality : New Directions in the Research." Journal of Academic Librarianship. 28, 4 (July 2002) : 224-231.
- Heron, Peter and Altman, E. Service Quality in Academic Libraries. Norwood : Ablex, 1996.
- Tam, Lawrence W.H. "Quality Management Theory and Practice : Some Observations of Practices in Australian Academic Libraries." Library Management. 21,7 (2000) : 349-356.
- "What Is LIBQUAL+™?" [Online] Available : <http://www.LIBQUAL+.com> (visited January 2003)