

คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มลิวัลย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา*



คำจำกัดความของ "คุณภาพ"

"คุณภาพ" เป็นคำที่ยากในการจำกัดความ มีการให้ความหมายของคุณภาพอย่างหลากหลายและแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม เมื่อต้องการจะปรับปรุงและประกันคุณภาพขององค์กร ก็มีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจ และ กำหนดความหมายของคุณภาพ มิฉะนั้น จะเป็นความลำบากอย่างยิ่งที่จะวัดว่าองค์กรมีคุณภาพหรือไม่

โดยทั่วไปของคุณภาพ Merriam-Webster's Collegiate Dictionary (1997) ให้ความหมายที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ว่า ระดับของความดี

British Standards Institution (1987) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า "องค์รวมของลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งมุ่งมั่นที่จะสนองความต้องการของผู้บริโภค"

โดยส่วนใหญ่ในองค์กรธุรกิจและอุตสาหกรรม เมื่อพูดถึงคุณภาพมักมุ่งไปที่เรื่องของความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ Feigenbaum (1956) จึงให้คำจำกัดความของคุณภาพ ว่า เป็นความพึงพอใจของผู้บริโภคอย่างเต็มเปี่ยม และ Juran (1989) เห็นว่า คุณภาพคือความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ)

Donaldson (1994) ได้สรุปไว้อย่างเหมาะสมว่า "คุณภาพนั้นยากที่จะให้ความหมายหรือคำจำกัดความ แต่มีความเข้าใจตรงกันว่า คุณภาพของกิจกรรมใดๆ สามารถประเมินได้จากความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมนั้นๆ กับวัตถุประสงค์"

แนวคิดเรื่องคุณภาพของห้องสมุด

ปัจจุบันองค์กรต่างๆหันมาสนใจการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ การตลาด การขาย การบริการลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ห้องสมุดซึ่งมีหน้าที่ให้บริการและในฐานะองค์กรการศึกษา มักเข้าใจผิดว่าการประเมินคุณภาพขององค์กรนั้นสามารถทำได้จากข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น เช่น จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ ได้แก่ จำนวนหนังสือ วารสารและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆที่มีในห้องสมุด จำนวนบุคลากร เป็นต้น ข้อมูลเชิงปริมาณเหล่านี้จึงมักถูกใช้เป็นดัชนีในการประเมินคุณภาพ

* หัวหน้างานจัดหมวดหมู่และลงรายการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต.



ภายใต้หลักการการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้น คุณภาพหมายถึง การตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริโภค เมื่อเป็นเช่นนี้ ห้องสมุดควรได้ศึกษาให้ชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้นคาดหวังอะไรและทำอย่างไรจึงจะสามารถวัดความคาดหวังนั้นได้ ประการต่อมา ห้องสมุดมีพันธะที่จะต้องทำให้ผู้ใช้มั่นใจได้ว่า จากความคาดหวังดังกล่าว ห้องสมุดได้ตอบสนองโดยจัดให้มีบริการอะไรบ้างและได้บอกกับผู้ใช้อย่างชัดเจน ประการถัดมา หากเกณฑ์ในการวัดประเมินคุณภาพที่ใช้ยังไม่มีความเที่ยงตรง ห้องสมุดจะต้องตัดสินใจใช้เกณฑ์อื่นๆ ที่เหมาะสม (Kovel-Jarboe 1996)

ได้มีการศึกษาวิจัยตลอดจนบทความทางด้านบรรณารักษศาสตร์หลายบทความที่สะท้อนความสนใจในเรื่องขอบเขตของคุณภาพ และความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

Calvert and Heron (อ้างใน St.Clair 1997:412)วิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 2 แห่งในประเทศนิวซีแลนด์ ระบุว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุด พิจารณาได้จากองค์ประกอบต่อไปนี้

- เครื่องหมายชี้ทิศทาง, ป้ายนิเทศก์
- ระยะเวลาในการรอ
- การบริการอิเล็กทรอนิกส์
- บุคลากรห้องสมุด (มีเวลาให้, มารยาทดี, เข้าถึงง่าย และมีความเป็นมิตร) และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในที่ที่ควรอยู่
- มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูลและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
- ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว
- อาคารและสภาพแวดล้อม
- ครุภัณฑ์และเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ตู้น้ำดื่ม
- ทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน

Tann (1993) แนะนำว่า คุณภาพที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้น ควรประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

- ทราบความต้องการของผู้ใช้
- มีบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้
- มีการส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม (ที่จอดรถ, ที่ขายเครื่องดื่ม เป็นต้น)
- สถานที่และสภาพแวดล้อม (ที่นั่งอ่าน, แสงสว่าง, อุณหภูมิห้อง, ห้องน้ำ)
- อุปกรณ์ที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์, เครื่องเล่นวีดีโอ, ฯลฯ)



- มีระบบการจัดการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีบุคลากรที่มีมารยาทดีและให้ความเต็มใจช่วยเหลือ
- มีระบบตรวจสอบและประเมินผล (การศึกษาทบทวนความต้องการของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ มีระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ และนำข้อคิดเห็นและเสนอแนะจากผู้ใช้ไปปรับปรุง)
- มีระบบตรวจสอบกลับ (ระบบทวนสอบ) ว่า ได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ หรือไม่

Hernon and Altman (1996) ให้ความเห็นว่า คุณภาพของห้องสมุดนั้นพิจารณาได้จาก 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ทรัพยากรสารสนเทศ 2) การจัดการองค์กร และ 3) การบริการ

โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของห้องสมุดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับทุกองค์ประกอบของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ และที่สำคัญคือ การให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นบริการทางเทคนิคหรือบริการส่วนหน้า

เกณฑ์ หรือดัชนีคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

แม้ว่าคุณภาพจะเป็นสิ่งที่ยากในการให้คำจำกัดความ โดยเฉพาะคุณภาพของการบริการ แต่ก็มีความเป็นไปได้ที่จะประเมินและวัด บางองค์กรมีการประเมินคุณภาพจาก ผลกำไร จำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพ มีกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจสูง ประสบความสำเร็จทางการตลาด และมีการใช้วิทยาการที่ทันสมัย เป็นต้น (St. Clair: 1997)

สำหรับห้องสมุด มีคำถามว่า จะใช้อะไรเป็นเกณฑ์หรือดัชนีในการวัดและประเมินคุณภาพห้องสมุด ในสหรัฐอเมริกา ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ACRL Standards for University Libraries 1989) แต่ก็เป็นมาตรฐานเชิงปริมาณซึ่งใช้เป็นแนวทางแก่ห้องสมุดในการจัดหาหนังสือและวารสาร การกำหนดงบประมาณ จำนวนบุคลากร เป็นต้น มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารห้องสมุดสามารถใช้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการให้บริการและบริการห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ดัชนีของมาตรฐานห้องสมุดฯ ได้รับการวิจารณ์ว่า เป็นเชิงปริมาณซึ่งไม่เหมาะสมกับการประเมินคุณภาพ

Van House, Weil and McClure (1990) ได้พยายามกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุด โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (General User Satisfaction)
2. การมีและการใช้วัสดุสารสนเทศ (Material Available and Use)
3. การใช้ห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities and Library Use)
4. บริการสารสนเทศ (Information Services)



นอกจากนี้ ยังมีความพยายามที่จะนำหลักการทางด้านการตลาด ที่รู้จักกันในนาม SERVQUAL ซึ่งเจ้าของทฤษฎีคือ Berry, Parasuraman & Zeithml มาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยมีหลักการที่ว่า ก่อนที่จะวัดหรือประเมินคุณภาพ ต้องรู้เสียก่อนว่า คุณภาพที่พูดถึงนั้นคืออะไร และเป็นสิ่งเดียวกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือไม่ หลักการของ SERVQUAL นั้นเป็นการประยุกต์แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) 5 ประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) โดยมีหลักการว่า คุณภาพในการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง จากทฤษฎีนี้ อาจสรุปได้ว่า ห้องสมุดจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์หาค่าของ "ช่องว่าง" นั้นๆ ให้ได้เสียก่อน จากนั้นจึงค่อยประเมินหรือวัดคุณภาพอีกทีหนึ่ง

ผู้ใช้บริการกับคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรนั้น สิ่งที่เขาไม่ได้คือ การประเมินความต้องการของลูกค้า หรือ ผู้ใช้ห้องสมุด Quinn (1997) ให้ความเห็นว่า ลูกค้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น มิได้จำกัดแค่เพียง กลุ่มของอาจารย์และนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงผู้ปกครองของนักศึกษา ผู้บริหารสถาบัน บุคลากรของสถาบัน บัณฑิตผู้จบการศึกษาแล้ว อาจารย์และนักศึกษาจากสถาบันอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงกลุ่มของผู้เป็นสมาชิกหรือมีสิทธิในการใช้ แต่ยังมีได้มาใช้หรือไม่ต้องการมาใช้อีกด้วย

ที่ผ่านมามักพบว่า ห้องสมุดและผู้ใช้นั้นมีความเข้าใจและคาดหวังต่างกัน จนทำให้เข้าใจว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้ใช้มากนัก ห้องสมุดคาดหวังว่า ผู้ใช้จะรู้ว่า วารสารฉบับปัจจุบันกับวารสารเล่มนั้นเก็บเอาไว้คนละที่ และศัพท์คำว่า "วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง" นั้นหมายรวม สิ่งพิมพ์ประเภทนิตยสารเข้าไว้ด้วย ห้องสมุดคาดหวังว่า ผู้ใช้จะรู้ว่า สิ่งพิมพ์รัฐบาลและหนังสือทั่วไปมีการจัดหมวดหมู่ที่แตกต่างกันและจัดให้บริการแยกออกไป (Heron and Altman 1996)

งานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาถึงความพยายามในการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุด McDonald and Micikas (1994 อ้างถึงใน Heron and Altman, 1996) เป็นหนึ่งในงานวิจัยดังกล่าว โดยการสอบถามบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน Middle Atlantic States ในการจัดลำดับความสำคัญระหว่างความสัมพันธ์ของกิจกรรมหรือหน้าที่ของตนกับประสิทธิภาพของห้องสมุด การวิจัยมีผลที่น่าสนใจคือ บรรณารักษ์ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพของห้องสมุดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือ

- บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือในการใช้ห้องสมุดและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
- ห้องสมุดใช้ MARC Cataloging



- บุคลากรของห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษะวิชาชีพซึ่งมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จากสถาบันที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสมาคมห้องสมุดอเมริกัน
- บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการ มีมารยาทดี และให้บริการที่น่าพอใจ

สิ่งเหล่านี้เป็นตัวอย่าง 4 อันดับแรกจากความคิดเห็นของบรรณารักษะ อย่างไรก็ดี เป็นที่น่าประหลาดใจว่า อันดับสุดท้ายที่ถูกจัดความสำคัญนั้น ได้แก่ การให้โอกาสนักศึกษาที่มีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ผลจากงานวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดมิได้ให้ความสำคัญของผู้ใช้ว่ามีส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมของตนและมีผลในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของห้องสมุด

Twigg (1994) ให้ความเห็นว่า ความสำเร็จของห้องสมุดในการตอบสนองของความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพของห้องสมุด

Heron, Nitecki & Altman (1999:4) ให้คำจำกัดความของ "ผู้ใช้ห้องสมุด" ว่าหมายถึง กลุ่มคนที่ใช้หรือต้องการใช้บริการของห้องสมุด หากห้องสมุดต้องการจะพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ห้องสมุดต้องสามารถตอบคำถามดังต่อไปนี้ให้ได้เสียก่อน

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการคืออะไร? และบริการที่มีอยู่นั้น มีประการใดบ้างที่ต้องปรับเปลี่ยน
2. ห้องสมุดจะทำอย่างไร เพื่อให้บุคลากรทั้งหมดเข้าใจความหมายและแนวคิดของคำว่า "บริการอย่างมีคุณภาพ" และนำเอาแนวคิดนั้นมาเป็นเป้าหมายของการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง
3. ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่จะได้รับประโยชน์จากบริการในแต่ละประเภท คือใคร? และแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังในเชิงคุณภาพไว้อย่างไร
4. ปัญหาและข้อบกพร่องในข้อใดที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ
5. ห้องสมุดจะเลือกดัชนีประเภทใดและจากแหล่งข้อมูลใดเพื่อการทำ Benchmarking
6. ห้องสมุดจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพในการบริการแต่ละประเภท
7. ห้องสมุดควรจะทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการวางแผน การพิจารณาความคาดหวังของผู้ใช้ การออกแบบและปรับปรุงบริการ และการประเมินผลว่า บริการนั้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่
8. ห้องสมุดจะมีวิธีการตรวจสอบหรืออธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้อย่างไร เมื่อบริการนั้นไม่ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้



สรุป

ถึงเวลานี้ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นความจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพ ก็คือ ห้องสมุดมักจะประเมินผู้ใช้ผิดพลาด Underestimate หรืออาจจะกล่าวได้ว่าห้องสมุดไม่ทราบและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ จึงเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้การบริการเป็นไปอย่างด้อยคุณภาพ ทั้งเสียเวลา เสียงบประมาณ และสุดท้ายคือ เสียความรู้สึก ห้องสมุดควรจะได้ศึกษาบทบาทในเรื่องของผู้ใช้ให้แน่ชัดถึงความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจในบริการที่มีอยู่ การดำเนินการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดจึงจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รายการอ้างอิง

- Berry, L.L.; Parasuraman, A.; and Zeithaml, V.A. "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service." *Journal of the Academy of Marketing Science* 2 (1993): 1-24.
- British Standards Institution. *Quality Vocabulary: International Terms, BS4778: Part 1*. 1987.
- Donaldson, J. "Quality Assessment in Scotland." In A. Craft, ed. *International Developments in Assuring Quality in Higher Education: Selected Papers from an International Conference*, London: Falmer Press, 1994.
- Feigenbaum, A.V. "Total Quality Control." *Harvard Business Review* (1956): 93-101.
- Heron, P., and Altman, E. *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, NJ: Alex Publishing, 1996.
- Heron, P.; Nickita, D.A.; and Altman, E. "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Direction." *Journal of Academic Librarianship* 25, 1(1999): 9-17.
- Juran, J.M. *A History of Managing for Quality*. Milwaukee, WI: ASQO Quality Press, 1989.
- Kovel-Jarboe, P. "Quality Improvement: A Strategy for Planned Organizational Change." *Library Trend* 44, 3(1996): 605-630.
- Merriam-Webster's Collegiate Dictionary*. Springfield, MA: Merriam-Webster, 1997.
- Quinn, B. "Adapting Service Quality Concepts to Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship* 23, 5(1997): 359-370.
- St.Clair, G. *Total Quality Management in Information Services*. London: Bowker, 1997.
- "Standard for University Libraries: Evaluation of Performance." *College & Research Libraries News* (Sept. 1989): 679-691.
- Tann, J. "Dimensions of Quality in Library Setting." In M. Ashcroft, and D. Barton, eds. *Quality Management: Towards BS5750*, Stamford: CPI, 1993.
- Twigg, C. *The Need for a National Learning Infrastructure*. Washington, DC: Educom, 1994.
- Van House, N.; Weil, B.T.; and McClure, C.R. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago, IL: American Library Association, 1990.

