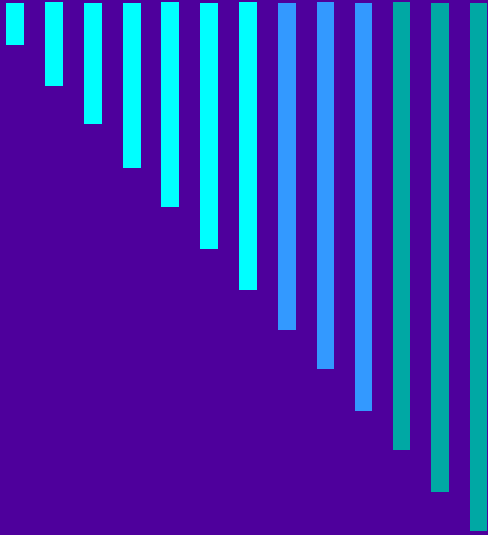



การเทียบวัด(benchmarking) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์

ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณภาพของห้องสมุด

 คุณภาพคืออะไร?

 ความสามารถในการตอบสนอง

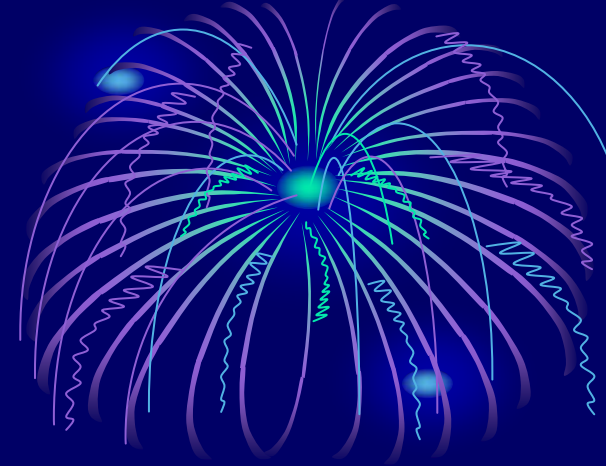
ความต้องการ?

 การปฏิบัติที่ถูกต้อง ถูกที่ ถูกเวลา

ที่ให้ผลดีเยี่ยม?

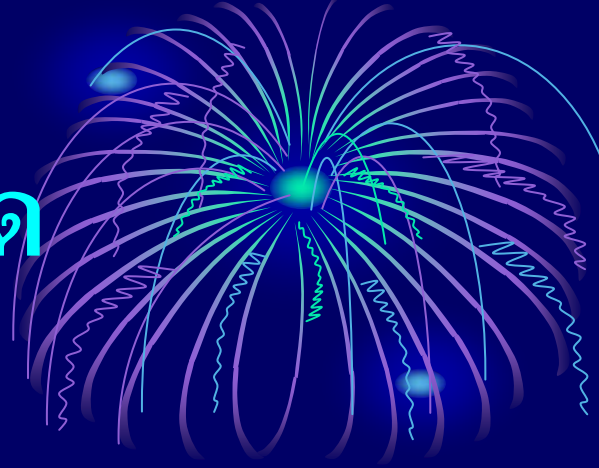
 คุณค่าของห้องสมุดพิจารณาอย่างไร ?

วิธีการพิจารณา



- แบบบนลงล่าง (top-down) มีการตรวจสอบ และ การรับรองของหน่วยงาน โดยใช้มาตรฐาน
- แบบด้านข้าง (sideways) peer review, benchmarking
- แบบล่างขึ้นบน (bottom-up) ใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้/ลูกค้า

การวัดคุณภาพของห้องสมุด

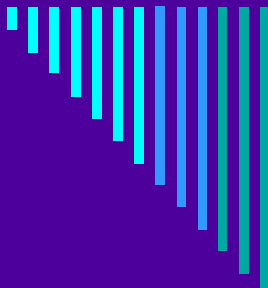


- SERVQUAL
- LIBQUAL+ TM
- Performance Indicators
- Benchmarking
- Accreditation

การเทียบวัด

- กลยุทธ์และกระบวนการการวิเคราะห์สำหรับการเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์ บริการ และปฏิบัติงานเทียบกับหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในวงการนั้น
- การเปรียบเทียบผลผลิต คุณภาพ และแนวทางปฏิบัติขององค์กรของตน กับองค์กรแบบเดียวกัน

-
- กระบวนการในการวัดโดยใช้มาตรฐานคุณภาพภายนอกวัดงาน กระบวนการ และผลลัพธ์ เป็นการแสวงหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (best practice)



Benchmarking: A Definition

Benchmarking is a Total Quality tool used to measure and compare your library's work processes with those in other libraries. The goal of benchmarking is to increase your library's performance by adopting the best practices of your library benchmarking partners. Since best library practices are always evolving, benchmarking should be applied at least annually.

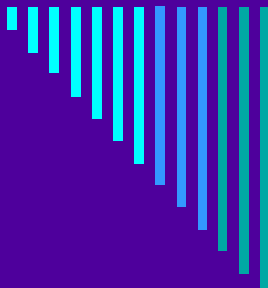
Holly J. Muir, *Library Benchmarking Explained*

วัดรอยเท้าช้าง

- ✦ กระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กร พิจารณา
จุดอ่อน จุดแข็ง
- ✦ มีสภาพใดที่จะสามารถปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม
- ✦ วิจัยเปรียบเทียบกับองค์กรที่เก่งที่สุดในยุทธจักร
- ✦ นำความรู้ที่ได้มาจัดวางแผนการปรับปรุงองค์กร

ประเภทของการเทียบวัด

- การเทียบวัดภายใน (internal benchmarking)
- การเทียบวัดกับคู่แข่ง (competitive benchmarking)
- การเทียบวัดเฉพาะกิจกรรม (functional benchmarking)
- การเทียบวัดแบบทั่วไป (Generic benchmarking)



Owen's

- ☐ การเทียบวัดแบบเมตริกซ์ (metric benchmarking)
 - ☐ การเทียบวัดแบบวินิจฉัย (diagnostic benchmarking)
 - ☐ การเทียบวัดแบบกระบวนการ (process benchmarking)
-

■ การเทียบวัดกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
(customer benchmarking)

ทำการเทียบวัดทำไม?

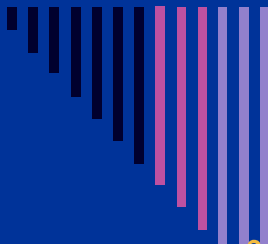
- ช่วยให้ห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น
- ช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ปรับปรุงกระบวนการงาน
- ในการพิจารณาเรื่อง “best practice” ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรได้สูงสุด
- แสดงให้เห็นคุณค่าของทรัพยากร และบุคลากร

■ ทำให้ดูว่ามีลักษณะเชิงรุก สามารถใช้กลยุทธ์
ทางธุรกิจ

■ ช่วยสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

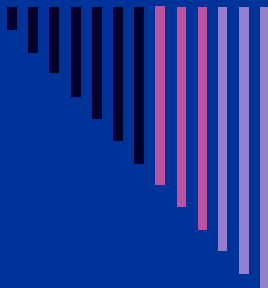
■ ทำเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (เพื่อให้
แข่งขันได้)

- เป็นเทคนิคสำหรับผู้บริหารในการชี้แนะเรื่องประเด็นการปฏิบัติงาน เพิ่มคุณค่าให้กับผลผลิต และบริการ
- ทำให้อยู่รอดท่ามกลางแนวคิดเรื่องการตรวจสอบได้ และการมีทรัพยากรที่ลดน้อยถอยลง
- เป็นการทำให้วิชาชีพสาธารณสุขได้รับการยอมรับ
- ให้ดัชนี/ เกณฑ์วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน
- แสดงให้เห็นว่ามีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



ขั้นตอน

- ☐ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเทียบวัด
- ☐ ระบุกระบวนการงานที่จะทำการเทียบวัด
- ☐ ทำเอกสารกระบวนการ
- ☐ กำหนดคู่เทียบวัด
- ☐ เทียบวัด
- ☐ ทำการปรับปรุงพัฒนา
- ☐ ปรับปรุงกระบวนการเทียบวัด



ขั้นตอน

- ❑ ระบุปัญหาที่ต้องการเทียบวัด
- ❑ ระบุองค์กรที่เป็นผู้นำ
- ❑ ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดขององค์กรนั้น
- ❑ ลงมือปฏิบัติตามแนวทางที่ดีที่สุด
- ❑ ทำซ้ำ

QUT Model

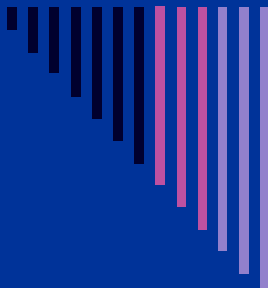
- กำหนดว่าจะเทียบวัดอะไร
- จัดทีมเทียบวัด
- ระบุกฎในการเทียบวัด
- รวบรวม และวิเคราะห์สารสนเทศ
- ลงมือทำ

Dutch University Libraries

- ศึกษาวรรณกรรม
- จัดทำดัชนีชุดแรก (36 ตัว)
- ทดสอบกับห้องสมุด 6 แห่ง
- ปรับปรุงดัชนี เหลือ 26ตัว และจัดทำแบบสอบถาม
- ทดสอบเครื่องมือที่ปรับปรุง
- รวบรวมดัชนีชุดสุดท้าย (24 ตัว) และ แบบสอบถาม

รูปแบบของการเทียบวัด

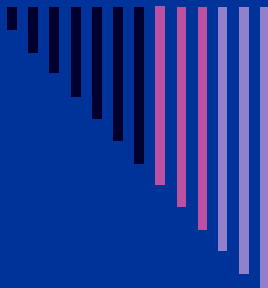
- การเทียบวัดข้อมูล (data benchmarking) ใช้ดัชนี / เกณฑ์เป็นเป้าหมาย
- การเทียบวัดกระบวนการ (process benchmarking) เน้นที่กระบวนการ



ตัวอย่างดัชนี / เกณฑ์

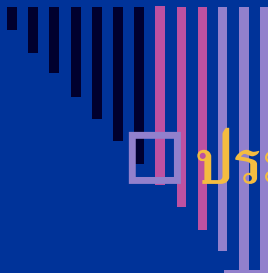
□ ทรัพยากร

- ค่าใช้จ่ายของห้องสมุด / ค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัย
- รายได้ และค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทรัพยากร / ค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
- จำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดให้บริการ



□ สิ่งอำนวยความสะดวก

- จำนวนหนังสือที่จัดซื้อ ต่อ จำนวนบุคลากร
- จำนวนวารสาร (ฉบับพิมพ์ หรือ อิเล็กทรอนิกส์) ต่อ จำนวนบุคลากร



□ ประสิทธิภาพของกระบวนการ

- จำนวนรายการของหนังสือที่ผ่านการวิเคราะห์ ต่อ จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่วิเคราะห์

- ระยะเวลาของกระบวนการจัดเตรียมรายการต่างๆ ในการยืมระหว่างห้องสมุด

□ การใช้

- การยืมในปีที่ผ่านมา / การจัดหาในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

- จำนวนการยืมของผู้ใช้กลุ่มการยืม

- จำนวนการสอนการใช้ห้องสมุด การสาธิต การฝึกอบรม

เกณฑ์

- การเข้าถึง (accessibility)
- ค่าใช้จ่าย (cost)
- ความพึงพอใจของผู้ใช้ (user satisfaction)
- ระยะเวลาตอบสนอง (response time)

การศึกษาความพึงพอใจ

- ตั้งวัตถุประสงค์ และวางแผนโครงการ
- ทำการวิจัย
 - การวิจัยเชิงสำรวจ
 - การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
 - Focus groups

- เทียบวัด และ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

- ดัชนีเปรียบเทียบ

- ยอดเยี่ยม

- ดีกว่าส่วนใหญ่

- เหมือนกับส่วนใหญ่

- แย่กว่าส่วนใหญ่

- แย่ที่สุด

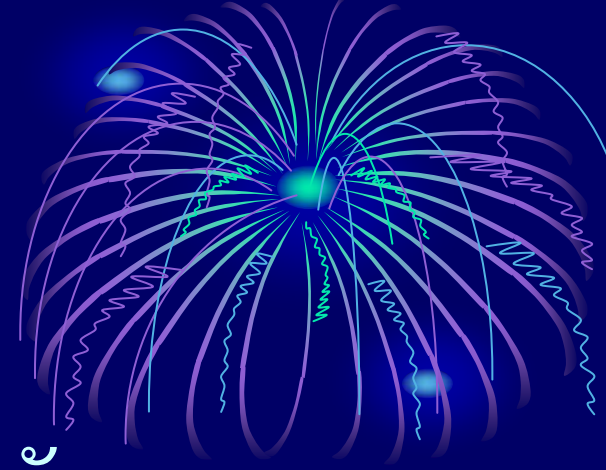
การเทียบวัด

- วัดกระบวนการทำงานในห้องสมุด
- ระบุว่าต้องเก็บข้อมูลอะไร
- วัดว่าอะไรสำคัญ กับ บรรณารักษ์ ผู้บริหาร และผู้ใช้

การเทียบวัดกระบวนการ

- ระบุภาพรวมของกระบวนการ
- ประเมินเกณฑ์ที่มี
- สร้างเกณฑ์รักษา / วินิจฉัย
- กำหนดเกณฑ์เปรียบเทียบระหว่างห้องสมุด
- เลือกเกณฑ์ในการเก็บข้อมูล

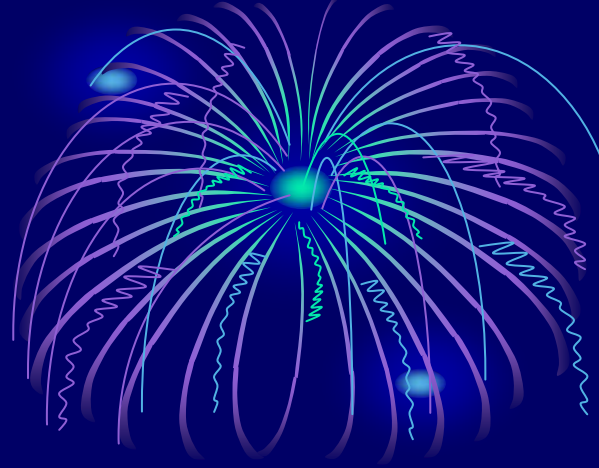
การเก็บข้อมูล

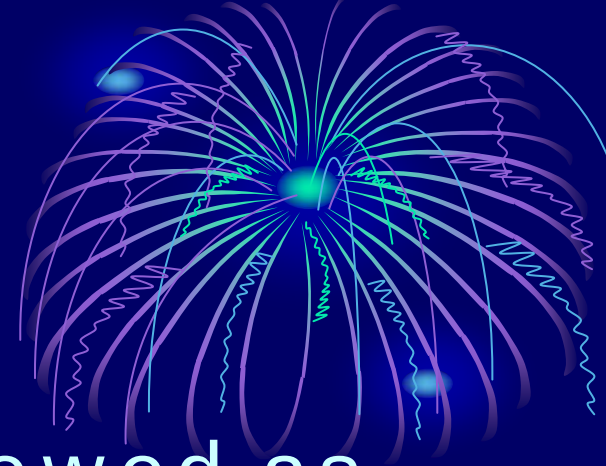


- แลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงปริมาณกับคู่เทียบวัด
- ระบุว่าใครที่มีข้อมูลยอดเยี่ยม
- สัมภาษณ์คู่ที่มีความยอดเยี่ยม
- คำนวณช่องว่างระหว่างการปฏิบัติ
- พัฒนาแผนปฏิบัติการ

ค่าใช้จ่าย

- ค่าใช้จ่ายในการเยี่ยมชม
- ค่าใช้จ่ายด้านเวลา
- ค่าใช้จ่ายในเรื่องฐานข้อมูล





Benchmarking can be viewed as a journey of continuous improvement, a systematic search for new ideas, new methods, and new measurements aimed at improving the quality of the product, or outputs of the organization.

● ขอบคุณค่ะ

