

LibQUAL+™,

Balanced Scorecard, Benchmarking

กับการประกันคุณภาพห้องสมุด

ดร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
malivan@rangsit.rsu.ac.th

ประเด็นการบรรยาย

- การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา
- การประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- LibQUAL+™ กับคุณภาพของห้องสมุด
- Balanced Scorecard กับตัวบ่งชี้เพื่อการควบคุมคุณภาพ
- Benchmarking กับการกำหนดเกณฑ์ไปสู่ความ
เป็นเลิศ

การประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

- มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบที่ชัดเจน และบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ
- คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น
- มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษา

ความสำคัญของการประกันคุณภาพ (ต่อ)

- ต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น
- มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

ความสำคัญของการประกันคุณภาพ (ต่อ)

■ ต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

■ สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability)

(<http://www.qa.mua.go.th/Thai/principi.html>)

การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

องค์รวมของ 2 เรื่อง คือ

- การตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา
- การประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา โดย
องค์กรภายนอก (ที่เรารู้จักกันดี เช่น สมศ.)

สภาพแวดล้อมการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

สมศ.

- ประเมินคุณภาพภายนอก
- รายงานการประเมินประจำปีต่อรัฐบาลและสาธารณชน
- รับรองมาตรฐาน
- ในรอบต่อไป

รัฐบาล

- กำหนดนโยบายและมาตรฐานชาติ
- จัดสรรงบประมาณ

สกอ.

- ส่งเสริมสนับสนุนอุดมศึกษา
- กำหนดมาตรฐานและเกณฑ์ปฏิบัติ
- ติดตาม/ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษา

สถาบัน
อุดมศึกษา

Stakeholder

การประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

- การประกันคุณภาพภายใน
 - 9 องค์ประกอบคุณภาพของ สกอ.
- การประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก
 - 28 ตัวบ่งชี้ ของสมศ. ซึ่งเน้นผลลัพธ์ (Output)

การประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบบูรณาการ

- 9 องค์ประกอบ (สกอ.) +
- 28 ตัวบ่งชี้ (สมศ.) +
- ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์/อัตลักษณ์
ของสถาบัน +
- ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น ความเป็นนานาชาติ ฯลฯ

Thailand Quality Award (TQA)

- การนำองค์กร (2 items)
- การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (2 items)
- การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (2 items)
- การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (2 items)
- การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (3 items)
- การจัดการกระบวนการ (2 items)
- ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (6 items) (www.tqa.or.th)

สภาพแวดล้อมการประกันคุณภาพของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยและ
Stakeholder

สมศ.

รัฐบาล,
สกอ.

ห้องสมุด

บุคลากรห้องสมุด,
ฐานข้อมูลประกันคุณภาพ

กระบวนการทัศน์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา

- แนวคิด “ผู้ใช้คือหัวใจ ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง” (Customer-centered)
- การปรับกระบวนการทัศน์จากวิธีการเชิงปริมาณไปสู่วิธีการเชิงคุณภาพ มาตรฐานห้องสมุดของไทยเน้นมาตรฐานเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ โดยทั่วไป “ความเป็นมาตรฐาน” หมายถึงข้อกำหนดขั้นต่ำ (minimum achievement) ไม่ใช่คุณภาพ
- มีการประยุกต์ใช้ระบบหรือทฤษฎีทางธุรกิจและอุตสาหกรรมในการควบคุมและพัฒนาคุณภาพห้องสมุด

ห้องสมุดกับบทบาทในการประกันคุณภาพ

- บทบาทการเป็นผู้สนับสนุนคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา
- ห้องสมุดในฐานะเป็นองค์กรคุณภาพ

การประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- การตรวจสอบคุณภาพภายใน (สกอ.)

- องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน (ปัจจัย
เกื้อหนุนทางด้านการศึกษา)

- การประเมินคุณภาพ (สมศ.)

- มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการ
เรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ค่าใช้จ่ายในระบบห้องสมุด
ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า)

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. กำหนดปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่ต้องได้รับการดูแลเพื่อให้
ผลิตผลคุณภาพ องค์ประกอบคุณภาพ
2. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมิน ซึ่งอาจเป็นการประเมิน Input,
Process, Output/Outcome ตัวบ่งชี้
3. มีข้อกำหนดกำกับแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ตัดสินคุณภาพ เกณฑ์
4. มีขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน ตาม
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา PDCA

การพัฒนาตัวบ่งชี้

- มีจำนวนตัวบ่งชี้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพตามกรอบที่กำหนด
- มีตัวบ่งชี้การประเมินทุกด้าน ทั้ง Input, Process, Output/Outcome
- เป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของ สกอ., สมศ. และ Stakeholder อื่นๆ
- เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดความสำเร็จขององค์กรตามปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์

การพัฒนาเกณฑ์

- เกณฑ์ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางธุรกิจ/การดำเนินงาน
- เกณฑ์ที่ไม่ได้กำหนดวิธีการและสามารถปรับใช้ได้
- เกณฑ์ที่สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อคงการมุ่งไปในแนวทางเดียวกันของเป้าประสงค์ทั้งองค์กร (หรือใช้วงจรการเรียนรู้ของ Deming PDCA)
- เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

โจทย์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- องค์ประกอบของคุณภาพของห้องสมุด
 - อะไรเป็นคุณภาพ คุณภาพจากมุมมองของผู้ปฏิบัติ หรือ ผู้ใช้บริการ
- การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ
 - จะกำหนดตัวบ่งชี้ที่มีความเป็นมาตรฐานอย่างไร
- การกำหนดเกณฑ์สำหรับวัด
 - เพื่อการพัฒนา/เปรียบเทียบ (และแข่งขันในที่สุด)

ใครกำหนดคุณภาพของห้องสมุด ?

- ในอดีต ห้องสมุด และสถาบันอุดมศึกษา
- ปัจจุบัน ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา และ Stakeholder
- อนาคต ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา และ STAKEHOLDER

STAKEHOLDER

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ใช้บริการ : นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง
ชุมชน สังคม
- ผู้ให้งบประมาณ : เจ้าของสถาบัน ผู้บริหาร รัฐบาล
ผู้สนับสนุนงบประมาณ
- บุคลากรในห้องสมุด

LibQUAL+™ กับดัชนีคุณภาพของ ห้องสมุด

LibQUAL+™

- ประยุกต์มาจากเครื่องมือวัดคุณภาพชื่อ SERVQUAL (for Service Quality), ซึ่งพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1985 โดย A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry ซึ่งมาจากทฤษฎีทางการตลาด “Gaps Model or Gap Analysis Model” คุณภาพของการบริการ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่า” โดยกำหนดมิติคุณภาพบริการเป็น 5 มิติ

Five Dimensions of SERVQUAL

- สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
- ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- การตอบสนอง (Responsiveness)
- ความเชื่อมั่น (Assurance)
- ความเอาใจใส่ (Empathy)

การใช้ LibQUAL+™

- ค.ศ. 1995 SERVQUAL ถูกเริ่มนำมาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M โดย Cook, Heath & Thompson มิติบริการถูกปรับเป็น 3 มิติ คือ
- สิ่งสัมผัสได้ มุ่งเน้นความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ และบุคลิกของบุคลากร
- ความน่าเชื่อถือ มุ่งเน้นความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา และถูกต้องแม่นยำ
- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ มุ่งเรื่องจิตใจให้บริการ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น เอาใจใส่

การใช้ LibQUAL+™

- ค.ศ. 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M เสนอรูปแบบการประเมินคุณภาพนี้ แก่ Association of Research Libraries (ARL) จึงเกิดการพัฒนาเครื่องมือใหม่และใช้ชื่อว่า LibQUAL+™ โดยมีห้องสมุดเข้าร่วมโครงการในระยะแรก 13 แห่ง เริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณภาพของห้องสมุด เป็น 5 มิติ และทำการสำรวจผู้ให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจที่มีข้อคำถามสะท้อนคุณภาพของทุกมิติ

พัฒนาการการใช้ LibQUAL+™

- เริ่มแรก คุณภาพของห้องสมุด มี 5 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ, ความน่าเชื่อถือ, ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า, บริการด้านทรัพยากร, การเข้าถึงสารสนเทศ
- ปี ค.ศ. 2001 ปรับมิติใหม่ เป็น ความรู้สึกที่มีต่อบริการ, ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า, ความน่าเชื่อถือ, ความเชื่อมั่นในตนเอง, การเข้าถึงสารสนเทศ

พัฒนาการการใช้ LibQUAL+™

- ปี ค.ศ. 2002 เพิ่มกลุ่มสมาชิกภาคี และปรับลดมิติเหลือ 4 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ, ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า, การควบคุมตน, การเข้าถึงสารสนเทศ
- ปี ค.ศ. 2003 คุณภาพบริการถูกปรับลงเหลือ 3 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ, ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า, การควบคุมสารสนเทศ

(<http://www.libqual.org>)

ตัวอย่างการใช้ SERVQUAL และ LibQUAL+™

- สุริทอง ศรีสะอาด (1997) ประเมินคุณภาพการบริการของสถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้ SERVQUAL พัฒนาแบบสำรวจผู้ใช้ห้องสมุด โดยเน้นการบริการ และใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ
- พรวิฑู ใ้ควคชาภรณ์ (2543) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยใช้ SERVQUAL เปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการของผู้ใช้ศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย ตามเกณฑ์ 5 เช่นกัน

ตัวอย่างการใช้ SERVQUAL และ LibQUAL+TM(ต่อ)

- นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ (2546) ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้ SERVQUAL
- นฤมล พุกขศิลป์ (2546) ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ด้วยSERVQUALพบว่า มีความคาดหวังบริการสูงสุดในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนผลของการได้รับบริการจริงนั้น 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านกายภาพ(วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์) อยู่ในระดับปานกลาง

ตัวอย่างการใช้ SERVQUAL และ LibQUAL+TM(ต่อ)

- นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยในต่างประเทศ โดย Hebert (1995) White (1998) Thapisa & Gamini (1999) และ Snoj & Petermanec (2001)
- ผลการวิจัยส่วนใหญ่ พบข้อสอดคล้องกัน คือ มิติคุณภาพที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของบริการ และการตอบสนองจากผู้ให้บริการ ส่วนมิติที่มีความสำคัญน้อยคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ตัวอย่างการใช้ SERVQUAL และ LibQUAL+TM(ต่อ)

- American Academic and Research Libraries (AARL) ในอเมริกาเหนือและแคนาดา โดยใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่ง และใช้เพื่อการเปรียบเทียบเพื่อพัฒนา (Benchmarking)
- OhioLINK Consortium ใช้เพื่อการเปรียบเทียบเพื่อพัฒนา (Benchmarking) ในภาคเดียวกัน

คำตอบของการใช้ LibQUAL^{+TM}

- คุณภาพของห้องสมุดมีมิติหรือปัจจัยใดบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณภาพของการบริการ
- ระดับและลำดับความสำคัญของคุณภาพแต่ละมิติจากมุมมองของผู้ใช้บริการ
- นำมาใช้เป็นดัชนีคุณภาพของห้องสมุด
- ใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นๆ

Balanced Scorecard ตัวบ่งชี้เพื่อการ ควบคุมที่สมดุลย์ทุกด้าน

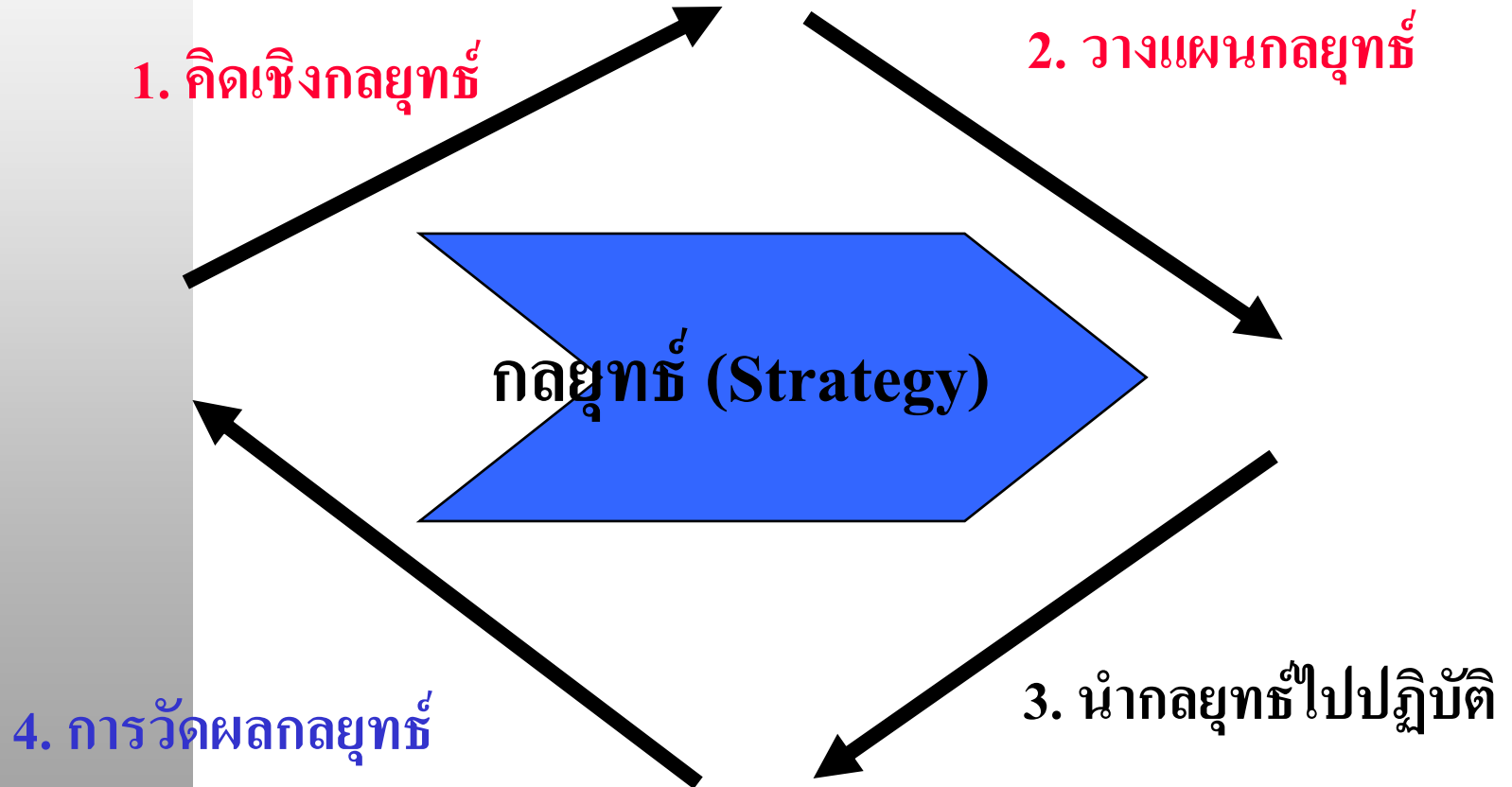
Balanced scorecard

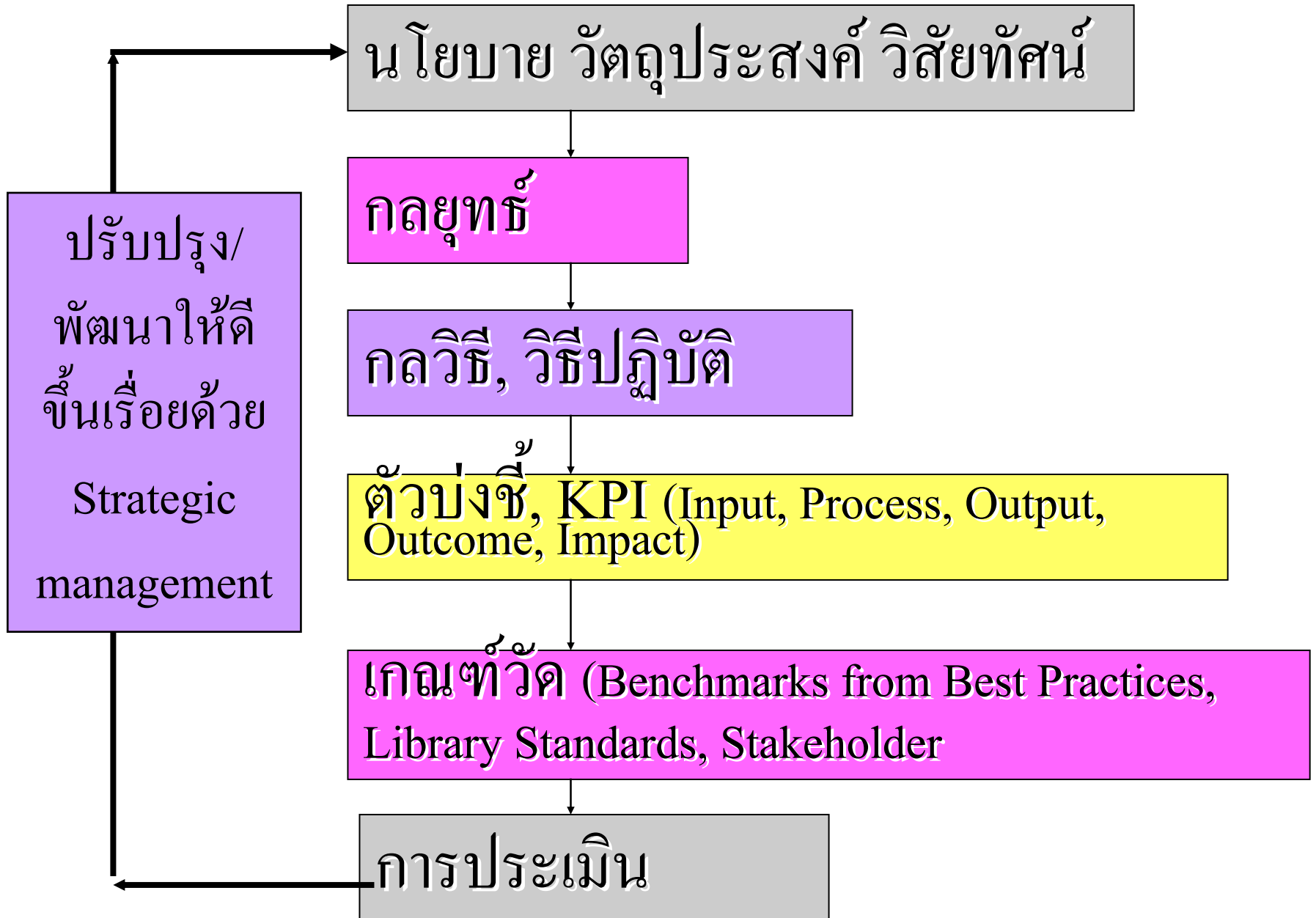
Balanced scorecard หรือ การประเมินองค์กรแบบสมดุลย์ พัฒนาขึ้นโดย Robert Kaplan และ David Norton แห่ง Harvard Business School ในปี ค.ศ. 1996 เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ และได้รับการนำไปใช้แพร่หลายในองค์กรที่เน้นกำไรและไม่หวังผลกำไรต่อมา

Balanced scorecard

Balanced scorecard เป็นเครื่องมือที่ช่วยองค์กรในการแปลกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ จากนั้นจึงสร้างดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมาย และใช้วัดผลการดำเนินงาน

Balanced Scorecard concepts





Four Dimensions ของ Balanced Scorecard

- มุมมองด้านลูกค้า (User Perspective)
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เน้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและระบบ (Learning and Growth)
- มุมมองด้านกระบวนการ เป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการภายใน (Operational Process)
- มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

Financial

(Profits, return of investment)

Customers

(Customer satisfaction, Customer loyalty)

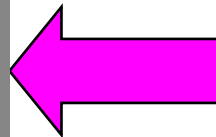
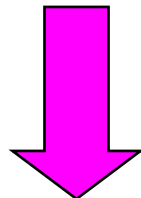
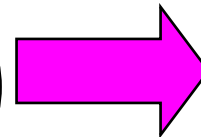
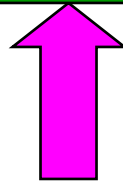
Internal Business Process

(cost-per-order, order rate fulfillment)

Learning & Growth

(employee development and retention)

Mission
Strategy
Goals



Balanced Scorecard ในสถาบันอุดมศึกษา

- มีการนำไปใช้ใน Open University, Glasgow Caledonian University, Napier University, University of California, Ohio State University ฯลฯ
- ใช้เพื่อตรวจสอบวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัย
- เชื่อมโยงวัตถุประสงค์แต่ละข้อกับดัชนีวัดผลสำเร็จ
- การเชื่อมโยงดัชนีวัดผลสำเร็จ เพื่อเปรียบเทียบผลงานภายในสถาบันเดียวกัน
- เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับสถาบันอื่น

Balanced Scorecard กับมหาวิทยาลัย

- คนทั่วไปและสาธารณชนมีมุมมองต่อมหาวิทยาลัยนี้อย่างไร (มุมมองด้านลูกค้า)
- มหาวิทยาลัยต้องดีเด่นในเรื่องใด (มุมมองกระบวนการภายใน)
- มหาวิทยาลัยจะสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์คุณค่าต่อไปได้อย่างไร (มุมมองการเรียนรู้และพัฒนา)
- ผลการดำเนินงานทางการเงินของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร (มุมมองด้านการเงิน)

Balanced Scorecard ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไทย

User Perspective	องค์ประกอบที่เกี่ยวกับภารกิจหลักในการบริการ และเน้นผลลัพธ์การให้บริการต่อผู้ใช้
Learning and Growth	องค์ประกอบเกี่ยวกับบุคลากร การพัฒนา บุคลากร และการพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยี
Operational Process	องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ แผนงาน และกระบวนการทำงานในภารกิจหลัก ของห้องสมุด ได้แก่ กระบวนการเทคนิค การ ให้บริการ ฯลฯ
Financial Perspective	องค์ประกอบด้านการเงินและงบประมาณ, ค่าใช้จ่ายในระบบห้องสมุดต่อค่า FTES

Balanced Scorecard ในห้องสมุด

โครงการเครือข่ายห้องสมุด Nordrhein-Westphalia ในประเทศเยอรมันนี้ ประกอบด้วยภาคีสมาชิกห้องสมุด 17 แห่ง ได้พัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมกัน เรียกว่า “ten core data.” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

- ข้อมูลนำเข้า (Input)
- บริการที่จัดให้มี (Services offered)
- การใช้ (Usage)

Input

- Acquisition expenditure per capita
- Proportion of acquisition expenditure spent on electronic documents
- Library costs per capita

Services Offered

- Opening hours/week
- Immediate availability of loan collection
- Percentage of PC-places of all user working places
- Processed accessions per employee man-year

Usage

- Market penetration
- Loans per capita
- User satisfaction rate

คำตอบของการใช้ Balanced Scorecard

- เกิดการมองคุณภาพขององค์กรโดยรอบ มากกว่าการมุ่งไปที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (เดิมมักมองแต่ด้านคุณภาพการให้บริการ)
- เป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุม ทั้งด้าน ข้อมูลนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ

Benchmarking กับการกำหนดเกณฑ์ ไปสู่ความเป็นเลิศ

Benchmark and Benchmarking

- **Benchmark** - ตัวเปรียบเทียบไปสู่ความเป็นเลิศ (The "description of a best industry practice" Camp, 1989, p. 251), “เกณฑ์เปรียบเทียบ” (TQA)
- **Benchmarking** - “การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ สมรรถนะอย่างเป็นระบบ เป็นกระบวนการเรียนรู้ รู้เขา รู้เรา” (ศ. ดร. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์)

ประเภทของ Benchmarking

- Competitive benchmarking
- Functional/generic benchmarking
- Internal benchmarking
- Co-operative benchmarking
- Collaborative benchmarking

Competitive benchmarking

- การเปรียบเทียบกับคู่แข่งในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่หลัก กระบวนการ กิจกรรม ผลผลิต และบริการ แล้วดำเนินการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ดีกว่าคู่แข่ง
- Competitive benchmarking นับว่าเป็นเรื่องยากที่สุด เพราะองค์กรที่ถูกมองว่าเป็นเป้าหมายหรือคู่แข่งจะไม่ยอมร่วมมือในการให้ข้อมูลใดๆ

Functional/generic benchmarking

- เป็นการ benchmarking กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานของ
องค์กรอื่นๆ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง
โดยตรงกับการแข่งขัน

Internal benchmarking

- เป็นการ benchmarking กิจกรรมภายในองค์กรเพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน
- Internal benchmarking เป็นรูปแบบหนึ่งของ is collaborative benchmarking ซึ่งองค์กรใช้ในการกำหนด “best in-house practices” และส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไปยังกลุ่มต่างๆ ในองค์กร

Co-operative benchmarking

- เป็นการร่วมมือระหว่างองค์กรที่เป็นพันธมิตรกัน
ร่วมมือกันพัฒนากิจกรรมและแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อ
การพัฒนา

Collaborative benchmarking

- เป็นความร่วมมือกันระหว่างกลุ่มต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนความรู้/กิจกรรมเฉพาะเรื่อง และเพื่อการพัฒนา ทั้งนี้ อาจมีผู้ทำหน้าที่ third party เพื่อการประสานงาน รวบรวม และประชาสัมพันธ์

Benchmarking ในการประกันคุณภาพ

- Qualitative benchmarking เน้นการกำหนดเกณฑ์เป็นคุณลักษณะ หรือ กระบวนการ, PDCA
- Quantitative benchmarking เน้นการกำหนดเกณฑ์เชิงปริมาณ/ตัวเลข

ตัวอย่าง Benchmarking ในห้องสมุด

ตัวบ่งชี้

- ค่าใช้จ่ายในระบบห้องสมุด ต่อ นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท)
- ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการ จัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์
- จำนวนหนังสือต่อนักศึกษา

เกณฑ์ระดับชาติ

- 600-1,100 บาท
- ยังไม่มีการกำหนด
- 15 เล่ม

Best Practices

- ? บาท
- ?
- 50 เล่ม ?

Benchmarking เพื่อพัฒนาห้องสมุด

- ห้องสมุดที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ร่วมมือกัน (Co-Operative/Collaborative Benchmarking)
- ดูห้องสมุดที่ดีกว่า (คู่แข่ง) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์พัฒนา
- มองหาห้องสมุดที่เป็นเลิศ (Best Practices/World Class) เพื่อไต่ระดับ/การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สรุป/ข้อเสนอแนะ

- เป็นผู้นำ ในการพัฒนามาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- ร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพห้องสมุด
- หา Best Practice เพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และ พัฒนาไปสู่ความเป็นสากล (World Class)



ขอบคุณค่ะ

Q & A

