

## แนวคิดเรื่องคุณภาพของห้องสมุด

พิมพ์รำไพ perm-smith\*

.δδδδδδδδδδδδ

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

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นตัวอย่างที่ทำให้เห็นความเชื่อมโยงดังกล่าว และห้องสมุด มีความสำคัญยิ่งในฐานะซึ่งชี้วัดการดำเนินงานที่สำคัญของการอุดมศึกษา สำหรับประเทศไทย ตัวชี้วัดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (สมศ.) ในเรื่องห้องสมุดจะอยู่ในมาตรฐานสนับสนุนการเรียนรู้ ถึงแม้จะดูเป็นมาตรฐาน เทิงปริมาณ แต่ก็ทำให้เห็นได้ว่าการดำเนินงานของห้องสมุดนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของ การอุดมศึกษา สำหรับต่างประเทศ เช่น ในประเทศไทย อสเตรเดีย Higher Education Council ได้ เสนอรายงานที่เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดในโครงสร้างพื้นฐานด้านการสอน โดยกล่าวว่าห้องสมุดเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของอุดมศึกษาในกระบวนการเรียน การสอน บริการต่าง ๆ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านคอมพิวเตอร์ ให้การเชื่อมโยงระหว่าง กระบวนการทางการศึกษากับงานของผู้บริหาร สำหรับนิติบัญญัติศึกษาจะตัดสินคุณภาพของ การศึกษา อย่างน้อยก็จากการที่งานเหล่านี้ได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับสิ่งที่ได้รับจาก การสอนและจากประสบการณ์การเรียนรู้ของตน และนอกจากนั้นคณะกรรมการประกัน คุณภาพของการอุดมศึกษา – the Committee for Quality Assurance for Higher Education ของประเทศไทยยังได้ระบุว่าผลลัพธ์เชิงคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้นไม่ใช่มาจากการที่มี ทรัพยากรเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังมาจากวิธีการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นด้วย (Tam 2000 : 349)

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเน้นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัดหรือขององค์กรโดยรวม สร้างแรงกดดันให้กับห้องสมุดในการพิจารณาการดำเนินงานของตน และต้องพยายามหาวิธีการที่จะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการ เป็นที่น่าสังเกตว่าในวรรณกรรมทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้มีการระบุว่าบรรณารักษ์นั้นกังวลและเครียมากที่ไม่สามารถที่จะทำให้บริการห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่งกับชุมชนวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการที่แสดงให้ผู้ที่จะให้ทุนสนับสนุนเล็งเห็นถึงความสำคัญของบริการห้องสมุด (Hermon and Altman 1996)

ปัญหาในการที่จะแสดงให้เห็นถึง "คุณภาพ" ของบริการห้องสมุดนั้นมีผลต่อการวัดหรือการระบุให้เห็นคุณภาพของบริการ ถึงแม้ว่ามุ่งมองของห้องสมุดจะเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญคือบริการ แต่ความหมายของคุณภาพขององค์กรอาจพิจารณาได้จากความรู้สึกของบุคคลในการประเมินผลผลิตหรือบริการ และจากการเทียบวัดกับองค์กรอื่น ๆ คุณภาพเกิดจากความรู้สึกหรือประสบการณ์ของผู้ประเมินว่าเล็งเห็นความมีคุณภาพอย่างไร รวมทั้งการรับรู้คุณค่าของบริการทั้งที่คาดหวังและเกิดขึ้นจริง คุณค่าของบริการในที่นี้มองจากค่าใช้จ่ายและราคาราของบริการ โดยผู้บุรินิค/ผู้ใช้พิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีราคาที่ยุติธรรมและค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียน้อย ยอมรับได้ Almaraz (1994) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

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

จากคำจำกัดความเหล่านี้จะเห็นได้ว่ายังคงมีกรอบอยู่ที่กระบวนการผลิต ที่เน้นการจัดการในวงการอุตสาหกรรม ห้องสมุดในฐานะขององค์การก็อาจจะใช้กรอบดังกล่าวมาพิจารณากระบวนการในการดำเนินงานและผลผลิตที่สำคัญของห้องสมุด ซึ่งก็คือ บริการนั่นเอง

## ประสิทธิผลของการจัดการ

ระบบการจัดการห้องสมุดใหม่มุ่งเน้นการพัฒนาและรักษาคุณภาพ แนวคิดทางการบริหารฯลฯ ใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการคุณภาพ เช่น การบริการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นกระบวนการทางการบริหารที่พยายามสร้างกระบวนการต่อเนื่องที่พัฒนาปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยพยายามรวมเอาทุก ๆ คนในองค์กรให้มีความพยายามร่วมกัน ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกระดับ TQM เป็นแนวคิดในเรื่องคุณภาพและยังเป็นแนวคิดที่เน้นประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์การเป็นปัจจัยสะท้อนถึงความมีคุณภาพ ความพยายามในการวัดประสิทธิผลของห้องสมุดในฐานะองค์การได้มีมาเป็นระยะเวลานาน และมีงานวิจัยหลายเรื่อง ๆ ที่พยายามสร้างโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผล การวัดประสิทธิผลขององค์การจะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ กล่าวคือ ประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้หากสามารถตอบสนอง เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม เป้าหมายขององค์กรอาจมีความหลากหลาย และต้องมีกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ กันออกไป ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิผลขององค์การได้เสนอโมเดล 4 ประการ คือ (Broadbent-Preston and Preston 1999)

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

1. ไม่เดลด้านเป้าหมาย จะพิจารณาว่าองค์การเป็นสมേือนเครื่องมือที่ออกแบบ  
เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ การให้ไม่เดลที่จะต้องมีการระบุเป้าหมายขององค์การและประเมินว่าเป้าหมาย  
ที่จะสามารถบรรลุได้อย่างใด ข้อวิจารณ์ในเรื่องไม่เดลก็คือ ไม่เดลนี้เป็นการอนุมานว่าทุก ๆ คนที่  
เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้วางแผนนโยบาย บุคลากร ผู้ใช้ต่างก็เห็นชอบกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เป้าหมายต่าง ๆ หรือการมองว่าเป้าหมายต่าง ๆ มีความสำคัญเท่า ๆ กัน การอนุมานเช่นนี้มักจะ  
ไม่ถูกต้องในองค์การต่าง ๆ

2. ไม่เดลค้านกระบวนการภายใน ประสิทธิผลขององค์กรจะได้รับการประเมินจาก การดำเนินงานภายใน และประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นจากการที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลลัพธ์ และ ต้องมีวงจรข้อมูลป้อนกลับด้วย สำหรับห้องสมุดตัวอย่างเกณฑ์วัดที่ใช้ เช่น จำนวนหนังสือที่ เพิ่มขึ้นต่อจำนวนบุคลากร เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีการเข้ามาตรวจสอบคุณภาพ เช่น ISO 9000 ใน ห้องสมุด

3. โนเดลด้านทรัพยากรระบบ เป็นการพิจารณาจำนวนทรัพยากรที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมภายนอก โนเดลนี้เป็นการรีบดูอยู่ชั่วขณะและกันระหว่างองค์การและสภาพแวดล้อมในการที่จะบรรลุเป้าหมาย โนเดลนี้เป็นโนเดลที่บรรณารักษ์เน้น ตัวอย่างเกณฑ์วัด เช่น งบประมาณขัตตราระหว่างบรรณารักษ์วิชาชีพกับบุคลากรที่ไม่ใช่วิชาชีพ ขนาดของຄอลเลคชัน เป็นต้น ความสำเร็จของห้องสมุดจะอยู่ที่จำนวนทรัพยากรที่จัดหมายได้ โนเดลนี้เน้นผลลัพธ์เช่นเดียวกับโนเดลด้านเป้าหมาย

4. ไม่เดลต้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม/ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งก็เป็นได้ทั้งผู้สถานที่ติดต่อใน ห้องสมุด และอยู่ภายนอกห้องสมุด ได้แก่ผู้ใช้ กลุ่มผู้ให้เหล่านี้อาจแบ่งย่อยออกได้ เช่น ผู้ใช้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจแบ่งออกเป็นบุคลากรกับสิสิตนักศึกษา การพยาบาลสร้าง ความ พึงพอใจให้กับกลุ่มต่าง ๆ เป็นสิ่งท้าทายสำหรับห้องสมุด ไมเดลนี้จะยอมรับว่ากลุ่มผู้ใช้ หนึ่ง มีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ได้ หน้าที่ของห้องสมุดก็คือต้องระบุให้ได้ว่า กลุ่มเป้าหมาย คือใคร และไมเดลนี้เน้นลักษณะของการตลาดที่ห้องสมุดต้องทำการตลาดของ บริการทั้งภายในและภายนอก

จากโมเดลที่กล่าวมานี้เห็นได้ว่า ห้องสมุดได้พยายามวัดคุณภาพจากกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม โดยมีรากฐานจากมุมมองทางด้านประสิทธิผลขององค์การ ในขณะนี้มีโมเดลที่นำเสนอใน การนำมาใช้กับงานห้องสมุด คือ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่องค์กรต่าง ๆ นำไปปรับใช้อย่างกว้างขวาง วัตถุประสงค์ของ BSC ก็คือพิจารณาเชิงกลยุทธ์ว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิดความสำเร็จขององค์การ ในการประเมินผลองค์การประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ (พส. เดชะวนิช 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 เป็นโมเดลที่ถ่ายทอดพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กรให้เป็นเกณฑ์วัดที่ให้กรอบในการพิจารณาประเมินผลองค์การ BSC หรือในงานเขียนบาง งานจะใช้ว่าการวัดผลการดำเนินงานอย่างสมดุล นั่นหมายความถึงความสมดุลของมุมมอง (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)

ในมุ่งมั่นของแต่ละมุ่งมั่นของจะประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่องค์การต้องการบรรลุในด้านต่างๆ 2) ตัวชี้วัด (Measure หรือ Key Performance Indicators) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน เพื่อดูว่าองค์การบรรลุวัตถุประสงค์แต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายที่องค์การต้องการในการที่จะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ 4) แผนงานโครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์การจะทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น (พส เดชะวินทร์ 2545 : 21-23)

การนำ BSC มาใช้ในห้องสมุด ก็จะทำให้บรรณารักษ์สามารถที่จะวัดผลการดำเนินงานใน มุ่งมองทุกมุมมองที่สำคัญ และยังเป็นการทำให้เกิดการเชื่อมโยงกับการวางแผนกลยุทธ์ของ องค์การ ที่สำคัญ ก็คือ การใช้ BSC นั้น เป็นการทำให้บุคลากรทุกคนในทุกจุดมีส่วนร่วม และรู้จัก บทบาทหน้าที่ของตน และรู้ว่าจะสามารถตอบสนองกลยุทธ์องค์การได้อย่างไร โมเดล BSC ที่ เน้นที่กลยุทธ์ขององค์การ และการที่จะสามารถสื่อสารกลยุทธ์นั้นทั่วทั้งองค์การ

## การวัดคุณภาพบริการ : SERVQUAL และ LIBQUAL+

ในการวัดคุณภาพของห้องสมุดแบบเดิมมักจะเน้นเกณฑ์วัดเชิงปริมาณ และเน้นที่สิ่งที่ห้องสมุดมี เช่น ขนาดของคลังเล่ม จำนวนทรัพยากรแต่ละประเภท เป็นต้น และยังไม่ค่อยพิจารณาในสิ่งที่ห้องสมุดทำ แต่ขณะนี้เป็นที่ยอมรับกันว่าคุณภาพนั้นเกี่ยวข้องกับมุมมองหลายด้าน และมุมมองนั้นที่สำคัญก็คือ มุมมองที่เน้นผู้ใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ ความพยายามของห้องสมุดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ จึงดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำการวิจัยเล็ก ๆ เนพาะที่โดยใช้การสัมภาษณ์หรือการออกแบบสอบถาม ไม่เดลการวัดการพึงพอใจนึงก็คือ Gaps Model of Service Quality ในไมเดลนี้ เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้กับผู้ให้บริการ และช่องว่าง (gap) ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ และการให้บริการ ตามที่เป็นจริง ซึ่งว่างที่กล่าวถึงที่จะมีใน 5 มิติด้วยกัน คือ (Hernon 2002 : 225)

1. ความคาดหวังของผู้ใช้ในเรื่องบริการ และมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ และมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ และการนำเสนอบริการ
4. การนำเสนอบริการและการสื่อสารกับผู้ใช้เกี่ยวกับการนำเสนอ
5. ความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการ และมุมมองเกี่ยวกับการนำเสนอบริการ

ไมเดลนี้พัฒนาโดย Parasuraman, Berry และ Zeitham และใช้เครื่องมือที่รู้จักกันดีในนาม SERVQUAL (Cook and Thompson 2000 : 249) การวัดซึ่งว่างทำโดยการใช้ข้อความ 22 ข้อความ เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการ โดยขอให้ผู้ใช้หรือผู้ตอบคำถามประเมินว่า ปัจจัยแต่ละปัจจัยนั้น มีความสำคัญอย่างไร สำหรับความเป็นเลิศของบริการที่นำเสนอเกี่ยวข้องกับมิติที่ลูกค้า/ผู้ใช้ให้ความสำคัญเมื่อทำการประเมินจากกลุ่มธุรกิจบริการต่าง ๆ

มิติ 5 มิติ ดังกล่าวได้แก่

1. สิ่งที่จับต้องได้ (tangibles) : สิ่งอำนวยความสะดวกเชิงกายภาพต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร
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 ความคาดหวังที่พึงประมาณ และการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบริการ

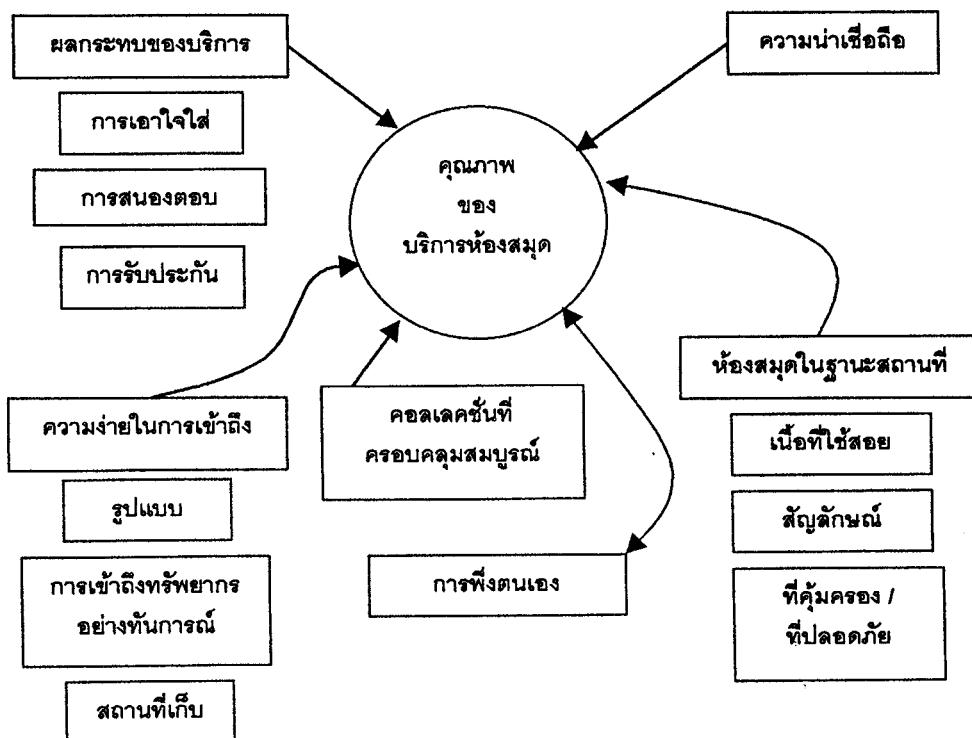
ในงานห้องสมุด SERVQUAL ดูเหมือนจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยพิจารณาคุณภาพที่เป็นการวัดผลลัพธ์ (outcome) ของคุณภาพบริการ แต่ยังมีคำถามว่าคุณภาพของบริการนั้นสามารถบอกรได้จากความต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของผู้ใช้เท่านั้นหรือไม่ นักวิจัยในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บางคนเห็นว่า SERVQUAL วัดคุณภาพได้ในระดับหนึ่งแต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพยังมีบางส่วนที่ไม่ค่อยตรงกับบริบทของการให้บริการ ผู้บริหารห้องสมุดึงควรที่จะใช้ผลจากการศึกษาด้วย SERVQUAL อย่างระมัดระวัง

ในระยะต่อมาได้มีการศึกษาและปรับ SERVQUAL โดยในปี 1999 Association of Research Libraries (ARL) ได้ออกเครื่องมือใหม่ในการวัดคุณภาพของห้องสมุด ชื่อ LIBQUAL+ ARL ได้จัดทำโครงการ LIBQUAL+ ร่วมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A & M โดยใช้การสำรวจบนเว็บ (web-based survey) การสำรวจยังคงมีรากฐานมาจากกรณีเคราะห์ซึ่งว่าง (gap analysis) ผู้ตอบจะได้รับการขอให้ประเมินค่าห้องสมุด โดยใช้มาตราสัณฐาน 9 ระดับ สำหรับระดับความคาดหวังขั้นต่ำสุด ระดับความคาดหวังที่เพียงพอ และระดับของการรับรู้เรื่องบริการจะมีการใช้ข้อมูลเบรียบเทียนโดยถูกความต่างระหว่างคะแนน วิธีการก็คือ ลบคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดออกจากคะแนนการรับรู้ เพื่อให้ทราบว่าคะแนนการรับรู้จะเป็นเช่นไรจากคะแนนคาดหวังขั้นต่ำสุด เช่น หากคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดคือ 5 และคะแนนการรับรู้คือ 7 คะแนนซึ่งว่างคือ 2 วิธีการตีความคะแนนที่ได้ก็คือ การที่เป็นคะแนนบวก แสดงให้เห็นว่าระดับของบริการที่ได้จะมากกว่าระดับที่รับได้ขั้นต่ำสุด และถ้าได้คะแนนลบก็สามารถวิเคราะห์ผลในทางกลับกันได้ ห้องสมุดสามารถเบรียบเทียนคะแนนการรับรู้ กับคะแนนความประพฤติ/ความคาดหวัง เพื่อดูว่าห้องสมุดทำได้ต่างจากสิ่งที่ผู้ใช้คาดหมายมากน้อยเพียงใด และเบรียบเทียนคะแนนความประพฤติ/ความคาดหวังกับคะแนนขั้นต่ำสุด ให้เป็นตัวชี้ว่าผู้ใช้สามารถจะทนยอมรับได้มากน้อยเพียงใด (Forrst and Williamson 2003 : 14)

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

สารนิเทศ ต่อมานี้เป็นต่อมาได้มีการปรับมิติการประเมินและเพิ่มรายการเป็น 56 รายการ ดังนี้ ผลกระทบของบริการ ห้องสมุดในฐานะสถานที่ ความน่าเชื่อถือ การพัฒนาตนเอง และการเข้าถึงสารนิเทศ (Bixurd 2002)

ผลกระทบของบริการ เป็นการรวมเข้ามิติ 3 ด้านของ SERVQUAL เข้ามาไว้ด้วยกัน คือ การรับประทาน ความเห็นใจ และการสนองตอบ ในขณะที่ความน่าเชื่อถือก็ยังคงใช้คุณลักษณะที่ระบุไว้ใน SERVQUAL สำหรับห้องสมุดในฐานะองค์การเป็นมุมมองที่มาจากการเรื่องสิ่งที่จับต้องได้ (tangible) โดยประเมินจากความสามารถในการสนองความต้องการของชุมชนทั้งในเรื่องการจัดให้มีเนื้อที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับชุมชนมหาวิทยาลัย มิตินี้รวมถึงการที่ห้องสมุดจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับงานทางวิชาการและงานสร้างสรรค์ ในเรื่องการพัฒนาห้องสมุด ห้องสมุดในฐานะสถานที่จะสามารถพัฒนาตนเอง และมีความมั่นใจในการแข่งขัน สารนิเทศในห้องสมุด มิติเรื่องการเข้าถึงสารนิเทศเกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์ของคลังเลคชั่น การให้การเข้าถึงแบบไร้ข้อจำกัดโดยไม่มีลิสต์กีดขวางใด ๆ สำหรับสารนิเทศในทุกรูปแบบ มิติทั้งหมดนี้จะเห็นได้จากการประเมิน



ภาพที่ 1 : มิติของคุณภาพบริการห้องสมุด

ที่มา : Cook et al. 2001: 265

เครื่องมือ LIBQUAL+ มีการพัฒนามาในช่วงเวลาที่ผ่านมา็นับตั้งแต่เริ่มต้น โดย ARL ระบุว่าเป็นโครงการที่จะช่วยห้องสมุดในการประเมินและพัฒนาบริการ เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และทำการตลาดให้กับห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (What is LIBQUAL+™?)

1. สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด
  2. ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด
  3. รวมความและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ
  4. ให้ข้อมูลการประเมินเบรียบเทียบกับห้องสมุดจากสถาบันอื่น ๆ
  5. ระบุความเยี่ยมยอดเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุด
  6. เพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากร ในการตีความและปฏิบัติการตามข้อมูลที่ได้

โครงการนี้มีห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เข้าร่วมมากกว่า 400 แห่ง ในช่วงฤดูใบไม้ผลิ 2003 และไม่ใช่เฉพาะห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเท่านั้น เป็นการแสดงให้เห็นความสนใจในการประเมินคุณภาพของห้องสมุดอย่างกว้างขวางทั่วโลก

การประเมินคุณภาพในห้องสมุด เป็นงานสำคัญ และต้องมีการกระทำกันอย่างต่อเนื่อง วงการห้องสมุดได้มาถึงจุดที่สามารถบูรุษชี้วัด ครอบครัววัดคุณภาพ มีเครื่องมือและวิธีการ การดำเนินงานในเรื่องคุณภาพในห้องสมุดอาจหมายความถึงความเปลี่ยนแปลงในเชิงการบริหาร จัดการในทุก ๆ ด้าน

## คุณภาพกับความเปลี่ยนแปลง

ห้องสมุดมีความมุ่งมั่นในการจัดการคุณภาพ โดยการใช้กลไกและเครื่องมือทางการบริหารในการวางแผนโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดมีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐาน ISO 9001 และ TQM ที่กำหนดไว้ ทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพสูง สามารถสนับสนุนการศึกษาและพัฒนาบุคลากร ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง ห้องสมุดยังมีการจัดการความปลอดภัยอย่างเข้มงวด ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ หรือสูญเสียทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย ห้องสมุดมีการจัดการความปลอดภัยอย่างเข้มงวด ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ หรือสูญเสียทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย

ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญประการหนึ่ง ก็คือในเรื่องแผนงานของห้องสมุด ทั้งแผนปฏิบัติการที่ดำเนินอย่างเป็นกิจวัตรภายในห้องสมุด และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดพิศทางและนโยบายของห้องสมุด ผลจากการศึกษาในเรื่องคุณภาพ ควรที่จะได้นำเข้าไปสู่กระบวนการวางแผนของห้องสมุด และตัวชี้วัดต่าง ๆ ก็ควรได้รับการพิจารณาในการดำเนินงานของห้องสมุด รวมทั้งนำไปใช้ในการวางแผนงาน และโครงการต่าง ๆ ของห้องสมุดอีกด้วย

การวางแผนของห้องสมุดนั้นมีความเรื่องการจัดการบุคลากร คุณภาพของบริการในห้องสมุด  
เกิดจากความพิถีพิถันของบุคลากรที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อ่าน  
ทันกิจกรรม ห้องสมุดอาจวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพิ่มพูนความรู้และทักษะ รวมทั้งสร้าง  
ความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในเรื่องขีดความสามารถที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้อ่านมีคุณภาพ

การเปลี่ยนแปลงอีกประการหนึ่งที่อาจเกิดขึ้น ก็คือความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับชุมชนที่ให้บริการ ดังได้กล่าวแล้วว่าเครื่องมือในการประเมินคุณภาพทั้ง SERQUAL และ LIBQUAL+ ต่างก็มุ่งเน้นที่ผู้ใช้/ชุมชนที่ห้องสมุดให้บริการ และมีมุ่งมองทางการตลาดประกอบในการที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ ห้องสมุดมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจผู้ใช้ มีการสื่อสารกับผู้ใช้งานที่สำคัญงานหนึ่งก็คือเรื่องการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้จะไม่ทราบเลยว่าห้องสมุดมีผลผลิตหรือบริการใดบ้าง หากห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าว ข้อมูลที่จะใช้วัดคุณภาพทั้งในส่วนของการรับรู้ของผู้ใช้ และระดับความคาดหวังในเรื่องบริการอาจส่งผลที่คลาดเคลื่อนได้ และในทางกลับกันหากห้องสมุดไม่เข้าใจผู้ใช้ของตนว่ามีความประสงค์หรือคาดหวังสิ่งใด ก็จะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เช่นกัน

ในการจัดการคุณภาพ ห้องสมุดน่าที่จะต้องวางแผนการดำเนินงานให้ชัดเจน ระบุแผนงานโครงการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจน ระบุกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย ระบุผลลัพธ์ รวมทั้งวิธีการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ที่สำคัญคือนโยบายคุณภาพของห้องสมุดคืออะไร การประกันคุณภาพของห้องสมุดมีองค์ประกอบใดบ้าง มีกระบวนการใดที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินและควบคุมคุณภาพ ห้องสมุดใช้ตัวชี้วัดใดและเพรำเน�ดี

ในเรื่องของคุณภาพอาจไม่มีสูตรสำเร็จในการสร้างระบบให้กับห้องสมุดทุกแห่ง คุณภาพเป็นแนวคิดที่มีหลักด้าน หลักลักษณะ และการประเมินเรื่องคุณภาพก็คงต้องเป็นการตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ความพยายามในการสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพของห้องสมุด จะเป็นสิ่งช่วยให้ห้องสมุดประยุกต์และปรับให้เข้ากับสถานการณ์ของตน และคงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบรรณาธิการที่จะวิเคราะห์ผลและนำไปพัฒนา และรักษาระบบคุณภาพของตนให้ยั่งยืนต่อไป