

## ISO 9001:2000 กับงานบริการยืม – คีนวิทยานิพนธ์

สมบูรณ์ชัย ชูสระน้อย

หัวหน้างานบริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### สาระสังเขป

บทความนี้ได้นำเสนอการนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนของงานบริการยืม- คีนวิทยานิพนธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ คือ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยวัดค่าความพึงพอใจได้ต่ำกว่า 75% ซึ่งวิธีการแก้ไขข้อบกพร่อง ทางตัวแทนฝ่ายบริหารของศูนย์ฯ (QMR) หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้นำกระบวนการ PDCA (Plan, Do, Check, Action) และการแก้ปัญหาด้วยระบบ QCC เข้ามาใช้จนทำให้งานบริการยืม-คีนวิทยานิพนธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพได้

### บทนำ

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้มีบริการยืม-คีนวิทยานิพนธ์ โดยรวบรวมวิทยานิพนธ์ของนิสิตภายในคณะครุศาสตร์ในระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกตั้งแต่ปีการศึกษา 2506-2546 จำนวน 8,900 รายการ (ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2547) จากการนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 เข้ามาใช้ภายในศูนย์ฯ งานบริการยืม-คีนวิทยานิพนธ์จึงเป็นงานบริการหนึ่งที่จะต้องเข้าร่วมกระบวนการในการจัดทำระบบคุณภาพ คือ การเขียนระเบียบปฏิบัติ วิธีการทำงาน และคู่มือการปฏิบัติงานโดยอยู่ภายใต้รหัสเอกสาร PM-S-05

### การสร้างผลิตภัณฑ์ (Product realization)

การสร้างผลิตภัณฑ์ในที่นี้จะกล่าวถึงกระบวนการให้บริการของศูนย์ฯ โดยสามารถแบ่งได้เป็น

1. การวางแผนการให้บริการ คือ การวางแผนการดำเนินงานด้าน

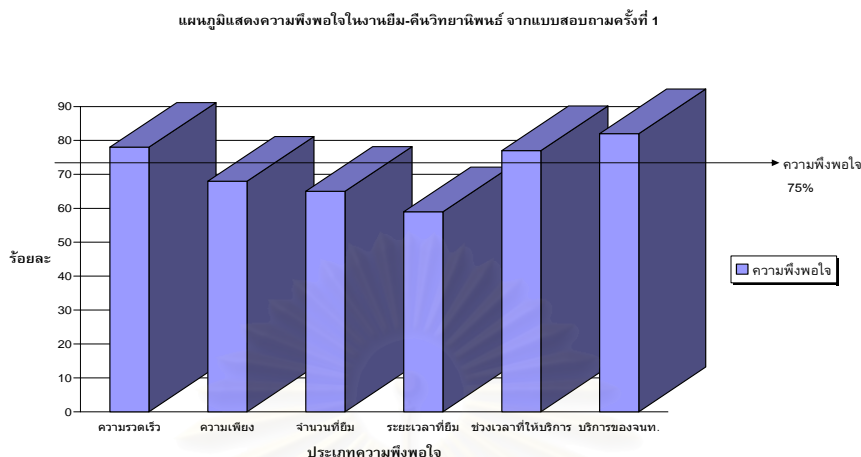
ขอบเขตของงานบริการ ข้อกำหนดเทคนิคของงาน ความต้องการของผู้รับบริการ คัดนี้ชี้วัดคุณภาพ ตามคู่มือคุณภาพ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. กระบวนการให้บริการ คือ การควบคุมกระบวนการให้บริการเพื่อให้มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน (การเขียนระเบียบปฏิบัติ, วิธีการทำงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน)

3. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง คือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ การตรวจประเมินระบบคุณภาพ การเฝ้าติดตามกระบวนการให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจครอบคลุมไปถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยการใช้สถิติในการประมวลผลการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์หาทางปรับปรุงงานบริการให้ต่อเนื่อง

### สภาพปัญหา

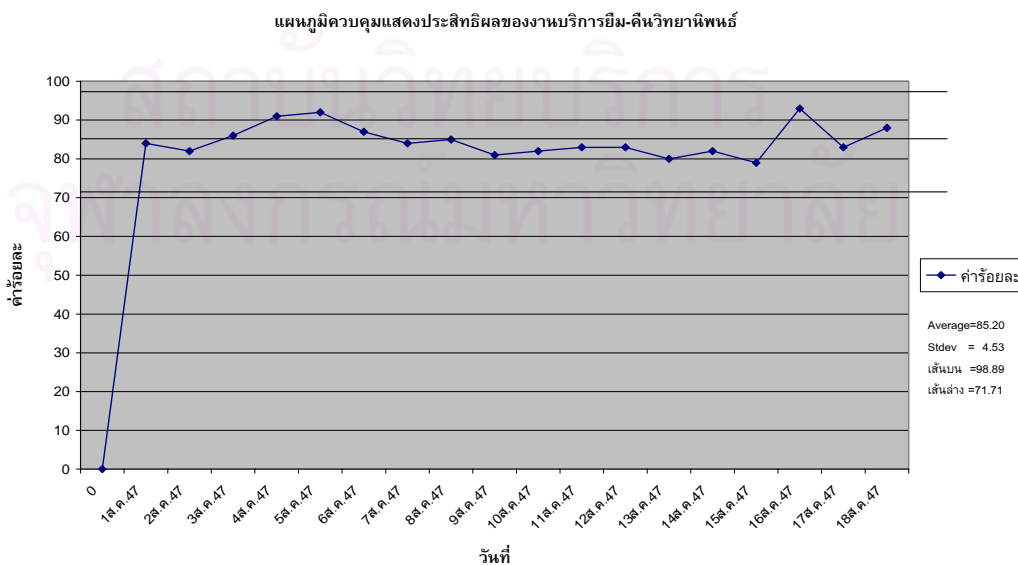
จากการกำหนดในวัตถุประสงค์คุณภาพ ที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 75% แต่ผลจากการสำรวจความพึงพอใจพบว่าได้ต่ำกว่า 75% จึงต้องมีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป



### การแก้ปัญหาหรือข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่า จำนวนวิทยานิพนธ์มีความเพียงพอต่อความต้องการ, จำนวนวิทยานิพนธ์ที่ยืมกลับ และระยะเวลาในการยืมไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ (ค่าความพึงพอใจ 68% 65% และ 59% ตามลำดับ) ดังนั้นทางตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ได้มอบหมายงานให้หัวหน้ากลุ่มงานบริการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องโดยการประชุมกลุ่มงานเพื่อหาสาเหตุของข้อบกพร่อง และหาแนวทางในการแก้ไขโดยได้ข้อสรุปดังนี้

1. แนวทางแก้ไขโดยการจัดเก็บสถิติบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนภูมิควบคุมประสิทธิภาพของงานบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์เป็นประจำทุกวัน แล้วสรุปส่งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ทุกเดือนเพื่อเป็นการป้องกันข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น ดังตัวอย่างแผนภูมิต่อไปนี้



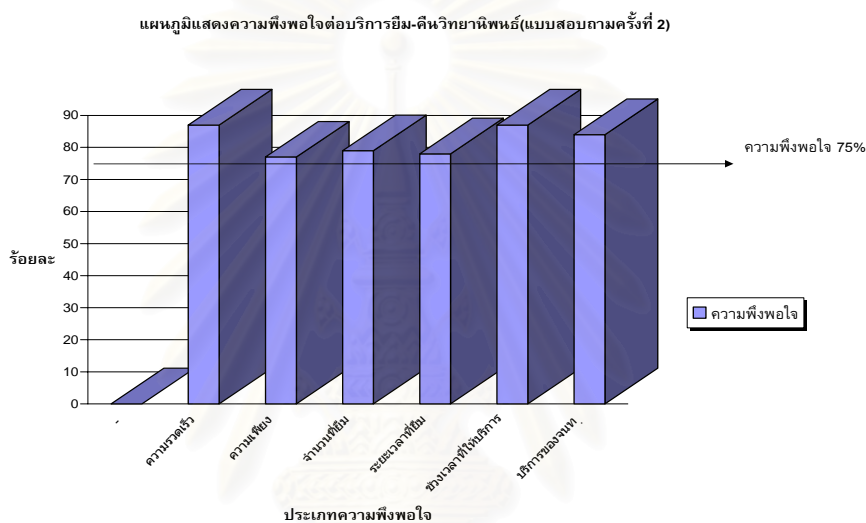
2. แนวทางแก้ไขเพิ่มเติม คือ

2.1 จัดให้มีบริการการใช้แผ่น disk แทนตัวเล่ม

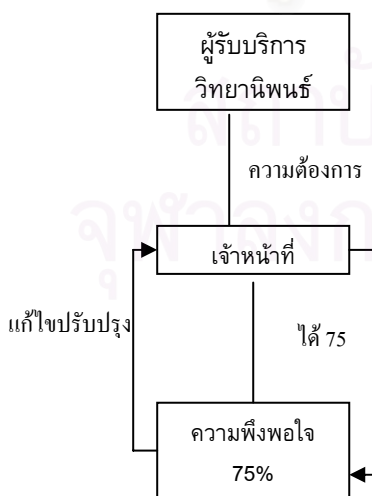
2.2 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างชั้นหนังสือแบบมีล้อเลื่อนเพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ซึ่งสามารถลำเนาวิทยานิพนธ์เพิ่มเติมได้

2.3 เพิ่มจำนวนเล่มและจำนวนวันในการยืมวิทยานิพนธ์

หลังจากการกำหนดแนวทางแก้ปัญหา และข้อบกพร่องแล้ว ได้ทำการสำรวจเป็นครั้งที่ 2 ซึ่งผลของการสำรวจพบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ ความพึงพอใจเกิน 75% โดยสรุปได้ตามแผนภูมิต่อไปนี้



สรุป



ISO 9001:2000 นี้จะมุ่งเน้นความสำคัญของ ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีกรนำเอาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมา จัดทำเป็นเป้าหมาย มีการดำเนินการเพื่อให้ องค์กรสามารถปฏิบัติงานให้ตรงตามที่กำหนดไว้ และการตอบสนองต่อความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องด้วยการใช้กระบวนการเทคนิคทาง สถิติในการตรวจวัด และประเมินผลการให้ บริการ แล้วทำการวิเคราะห์ และนำไป ปรับปรุงระบบการดำเนินงานของห้องสมุด อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตลอดไป