

การพัฒนาห้องสมุดมาตรฐานสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000¹

อริยาภรณ์ วัฒนาร

ศูนย์สนเทศมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ความหมายของ ISO

ISO มาจากคำว่า isos ที่เป็นภาษากรีก แปลว่าเท่ากัน (equal) และ ISO ย่อมาจากคำว่า (International Organization for Standardization) ซึ่งเป็นชื่อองค์กรระหว่างประเทศที่ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานระหว่างประเทศ (International standards) โดยกำหนดมาตรฐานทุกสาขา ยกเว้นสาขาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (International Electrotechnical Commission-IEC) ดำเนินการกำหนดมาตรฐานไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง ISO และ IEC มีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

ความเป็นมาของ ISO 9000

มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems - QMS) ที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการครั้งแรกคือมาตรฐาน BS 5750 1987 Quality systems กำหนดโดยสถาบันมาตรฐานแห่งประเทศอังกฤษ (British Standards Institution - BSI) ต่อมาในปี ค.ศ.1987 องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) โดยคณะกรรมการวิชาการ คณะที่ 176 (Technical Committee – TC 176) ประกาศใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000-1987 เป็นครั้งแรก และมีประเทศสมาชิก ISO รับเอามาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างแพร่หลาย รวมทั้งประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้ประกาศใช้ออกนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 ในปี พ.ศ. 2534 โดยมีเนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับออกนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ทุกประการ

ต่อมาในปี ค.ศ.1994 มีการประกาศแก้ไขมาตรฐานใหม่ โดยมาตรฐานที่แก้ไขประกอบด้วย

- 1) ISO 8402:1994 Quality management and quality assurance – Vocabulary
- 2) ISO 9000 Part 1-4: 1994²

¹ บทความเผยแพร่ในการประชุมใหญ่สามัญและการประชุมวิชาการประจำปี 2544 เรื่อง "การปฏิรูปห้องสมุดเพื่อการศึกษายุคใหม่" ระหว่างวันที่ 10-14 ธันวาคม 2544 ณ โรงแรมบางกอกพาเลส กรุงเทพมหานคร จัดโดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

² 1) ISO 9000-1: 1994 Quality management and quality assurance standards Part1: Guidelines for selection and use.
2) ISO 9000-2: 1994 Quality management and quality assurance standards Part 2: Generic guidelines for the application of ISO 9001, ISO 9002 and ISO 9003

3. ISO 9001: 1994 Quality systems – Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing
4. ISO 9002: 1994 Quality systems – Model for quality assurance in production, installation and servicing
5. ISO 9003:1994 Quality systems – Model for quality assurance in final inspection and test
6. ISO 9004 Part 1-4: 1994³

นอกจากนี้ยังมีมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 อีกหลายรายการ เช่น ISO 10005, 10006, 10007, 10011, 10012, 10013, 10015, 10017 เป็นต้น

ต่อมาได้มีการประกาศแก้ไขมาตรฐานใหม่เมื่อ 15 ธันวาคม 2000 โดยการแก้ไขครั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างและเนื้อหาของมาตรฐาน ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 4 ฉบับ ดังนี้

1. ISO 9000: 2000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary เป็นหลักพื้นฐานของระบบการบริหารงานคุณภาพ
2. ISO 9001: 2000 Quality management systems - Requirements เป็นข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพและรวมมาตรฐาน ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับปี 1994 เป็นฉบับเดียว
3. ISO 9004: 2000 Quality management systems - Guidelines for performance improvements
4. ISO/DIS 19011 Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

3) ISO 9000-3: 1994 Quality management and quality assurance standards Part 3: Guidelines for the application of ISO 9001:1994 to the development, supply, installation and maintenance of computer software

4) ISO 9000-4: 1994 Quality management and quality assurance standards Part 4: Guide to dependability program management

3

1) ISO 9004-1: 1994 Quality management and quality system elements Part 1: Guidelines.

2) ISO 9004-2: 1994 Quality management and quality system elements Part 2: Guidelines for services

3) ISO 9004-3: 1994 Quality management and quality system elements Part 3: Guidelines for processed materials

4) ISO 9004-4: 1994 Quality management and quality system elements Part 4: Guidelines for quality improvement

ISO 9000 กับห้องสมุด

ปัจจุบันทุกวงการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแนวคิดหลักของ ISO 9000 เน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมทำหน้าที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่หลักดังนี้

- 1) กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)
- 2) การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายมาตรฐาน
- 3) การรับรองระบบคุณภาพ (ปัจจุบันได้ถ่ายโอนงานด้านนี้ไปให้สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ)
- 4) รับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ
- 5) เป็นผู้แทนไทยในองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) และร่วมกำหนดมาตรฐานระหว่างประเทศ
- 6) เป็นผู้แทนไทยในคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (International Electrotechnical Commission - IEC)
- 7) เป็นจุดติดต่อสำหรับประเทศไทยกับโครงการมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศซึ่งเป็นโครงการร่วมระหว่างองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติกับองค์การอนามัยโลก
- 8) เป็นจุดติดต่อและให้ข้อมูลของประเทศไทยภายใต้ความตกลงว่าด้วยอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า (Agreement on Technical Barrier to Trade: TBT) และความตกลงว่าด้วยการใช้บังคับมาตรการด้านสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (Agreement on The Application of Sanitary and Phytosanitary Measure :SPS ภายใต้องค์การการค้าโลก

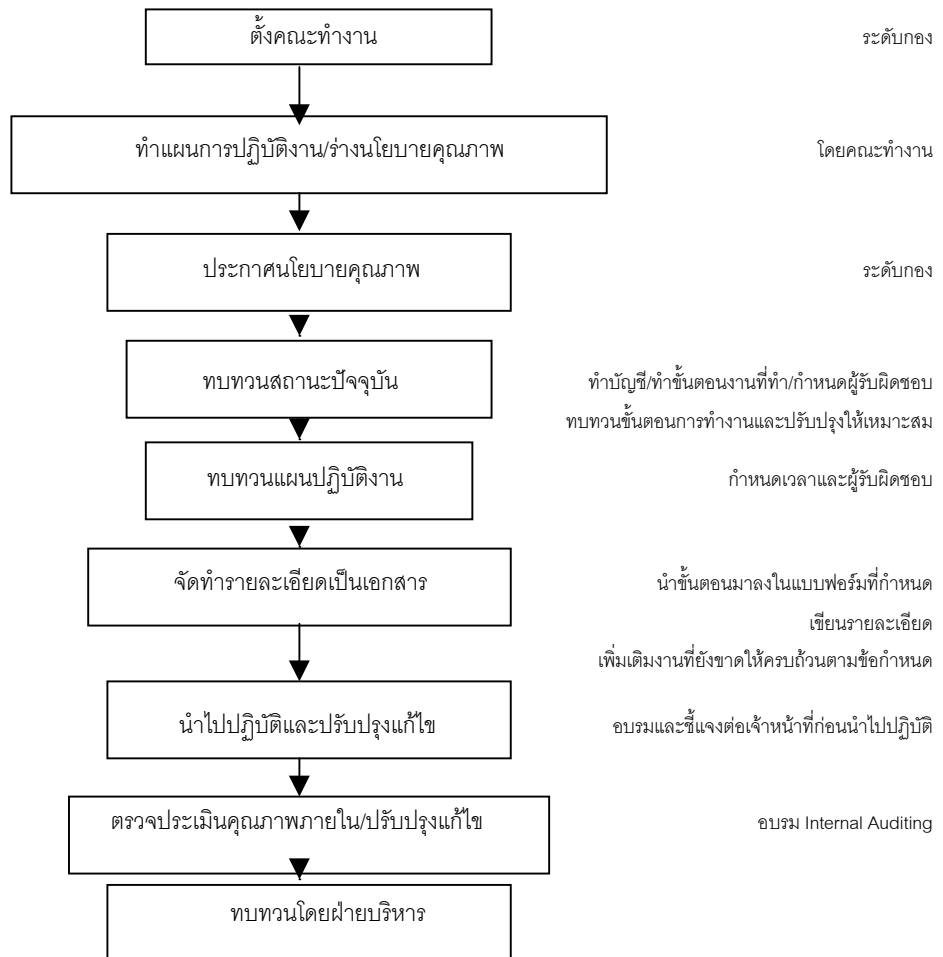
จากการที่ สมอ. ทำหน้าที่รับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้มีคำถามว่า สมอ. มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรหรือไม่ **จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ขององค์กรในปี พ.ศ. 2541** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มิใช่จัดทำระบบคุณภาพเพื่อขอการรับรอง

ข้อดีของการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 สามารถจำแนกให้เห็นได้ดังนี้

- 1) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของกระบวนการการทำงานจะทำให้ผลสำเร็จของงานแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเกณฑ์และควบคุมได้ซึ่งจะส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้าชั้นสุดท้ายมีคุณภาพ
- 2) เป็นระบบที่ฝึกให้บุคลากรขององค์กรมีความชำนาญและเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ
- 3) เป็นระบบที่ใช้ในการติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

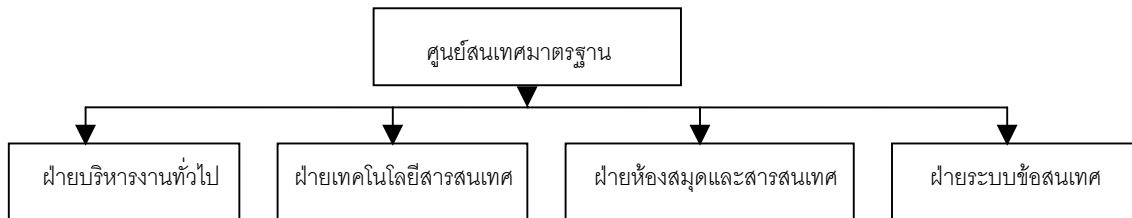
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System-QMS)

การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของฝ่ายห้องสมุดและสารสนเทศมีแผนภูมิแสดงขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้



ขั้นตอนที่ 1) ตั้งคณะทำงาน

ระยะแรกนั้นห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานระดับฝ่ายภายใต้ศูนย์สนเทศมาตรฐาน เป็นหน่วยงานนำร่องในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของ สมอ. ได้เริ่มต้นจากการตั้งคณะทำงานขึ้น 1 คณะ คณะทำงานประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ในฝ่ายห้องสมุดและสารสนเทศทั้งหมด ต่อมาเมื่อ สมอ. มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 รวมทั้งศูนย์สนเทศมาตรฐานด้วย จึงมีการเปลี่ยนแปลงการจัดตั้งคณะทำงานใหม่ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของศูนย์สนเทศมาตรฐานร่วมเป็นคณะทำงานทุกฝ่ายดังนี้



คณะทำงานประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน ผู้ทำงาน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ คณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่

- 1.1) ศึกษามาตรฐาน ISO 9000 ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ
- 1.2) ทบทวนสถานะปัจจุบันด้านการบริหารงานคุณภาพของศูนย์สนเทศมาตรฐาน
- 1.3) จัดทำแผนการดำเนินงาน
- 1.4) จัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ
- 1.5) ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 2) ทำแผนการดำเนินงานจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ/ร่างนโยบายคุณภาพ

แผนการดำเนินงานการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของศูนย์สนเทศมาตรฐาน ประกอบด้วยกิจกรรม 9 กิจกรรม และในแต่ละกิจกรรมจะกำหนดช่วงเวลาที่จะดำเนินการและผู้รับผิดชอบไว้ด้วย คือ

- 2.1) การฝึกอบรมทำความเข้าใจในเรื่อง ISO 9000 เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำระบบคุณภาพ

- 2.2) ผู้บริหารให้ *commitment* ทั้งนี้เพราะการจัดทำระบบคุณภาพเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงสุดต้องให้ความสำคัญและผลักดันให้ระบบบริหารงานคุณภาพดำเนินการได้สำเร็จ
- 2.3) ตั้งคณะทำงาน มุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพโดยให้รับผิดชอบในการวางแผนงาน กำหนดนโยบาย มอบหมายงาน ติดตามความคืบหน้า ประสานงานตลอดจนแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบคุณภาพ
- 2.4) จัดทำแผนการดำเนินงานซึ่งเป็นการวางแผนงานด้านคุณภาพ โดยจัดทำเป็นเอกสารที่แสดงถึงเป้าหมายของการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ หรือกิจกรรมที่ทำให้เกิดแผนคุณภาพ กำหนดช่วงระยะเวลาของการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามกิจกรรม
- 2.5) ทบทวนสถานะปัจจุบัน
- 2.6) จัดทำระบบเอกสาร
 - 2.6.1) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure manual)
 - 2.6.2) วิธีปฏิบัติงาน (Work instruction)
 - 2.6.3) คู่มือคุณภาพ (Quality manual)
- 2.7) นำไปปฏิบัติและปรับปรุงแก้ไข โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งแต่งตั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำเอกสารในระบบคุณภาพไปทดลองใช้ รายงานผลการนำเอกสารไปใช้ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขเอกสาร
- 2.8) ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน หมายรวมถึงการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมินภายใน การตรวจประเมินแก้ไข ติดตามผล และสรุปผลการประเมิน
- 2.9) ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวนภาพรวมของระบบ แก้ไขข้อบกพร่อง ป้องกันข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น ปรับปรุงและพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 3) ประกาศนโยบายคุณภาพ

ฝ่ายบริหารขององค์กรต้องจัดทำและกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กร ซึ่งเป็นข้อความที่แสดงถึงเจตนารมณ์และแนวทางที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และต้องกำหนดให้มีความสอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กร นโยบายคุณภาพนี้ต้องจัดทำเป็นเอกสารไว้ เพื่อนำไปใช้ และให้

เกิดความเข้าใจตรงกัน ลงนามโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กรคือเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม นโยบายคุณภาพของ สมอ. มีดังนี้

“ สมอ. มุ่งมั่นในการบริการด้านการมาตรฐาน ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ด้วยความเป็นกลาง เสมอภาค โปร่งใส รวดเร็ว เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ”

ต่อมาผู้อำนวยการศูนย์สนเทศมาตรฐานได้ลงนามประกาศนโยบายคุณภาพของศูนย์สนเทศมาตรฐานซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของ สมอ. ดังนี้

“ ศูนย์สนเทศมาตรฐานมุ่งมั่นที่จะให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบข้อสนเทศ และสารสนเทศด้านการมาตรฐานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และเสมอภาค เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ”

จากนโยบายดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นภาพรวมของภารกิจหลักของศูนย์สนเทศมาตรฐานด้วย

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมงานที่ทำทั้งหมด/กฎระเบียบข้อบังคับจัดทำขั้นตอนของงานและปรับปรุง

เป็นการรวบรวมกิจกรรมของห้องสมุดทั้งหมดว่ามีงานอะไรบ้าง จากขั้นตอนนี้จะเห็นว่า มีงานที่ห้องสมุดดำเนินการ จำแนกได้เป็น 7 กิจกรรม ดังนี้

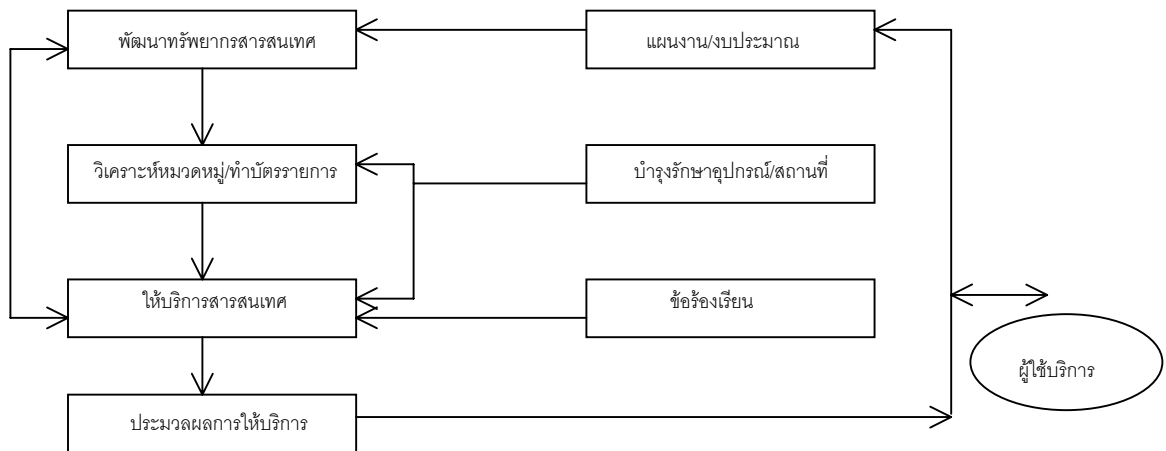
- 4.1) การจัดทำแผนงาน/งบประมาณประกอบด้วย
 - 4.1.1) การจัดทำแผนการปฏิบัติงานห้องสมุด
 - 4.1.2) การจัดทำแผนงบประมาณ
 - 4.1.3) การจัดทำแผนอัตรากำลัง
- 4.2) การจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วย
 - 4.2.1) การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
 - 4.2.2) การแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ
 - 4.2.3) การขออภินันทนาการทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.3) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วย
 - 4.3.1) งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการสารสนเทศ
 - 4.3.2) งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- 4.3.3) งานวัสดุย่อยส่วน
- 4.3.4) งานเย็บเล่มวารสาร
- 4.3.5) การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ
- 4.3.6) งานสำรวจและคัดลอกสารสนเทศ
- 4.4) กิจกรรมการให้บริการประกอบด้วย
 - 4.4.1) งานบัตรสมาชิก
 - 4.4.2) บริการยืม/คืน
 - 4.4.3) บริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 4.4.4) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 4.4.5) บริการแนะนำผู้อ่าน/การใช้ห้องสมุด
 - 4.4.6) บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล CD-ROM
 - 4.4.7) บริการอ่าน/พิมพ์ภาพจาก Microfilm/Microfiche
 - 4.4.8) บริการข่าวสารทันสมัย
 - 4.4.9) บริการรวบรวมบรรณานุกรม
 - 4.4.10) บริการแปลมาตรฐาน
 - 4.4.11) บริการจัดหาเลข ISBN
- 4.5) การบำรุงรักษา
 - 4.5.1) งานบำรุงรักษาสารสนเทศ
 - 4.5.2) งานบำรุงรักษาอุปกรณ์
 - 4.5.3) งานบำรุงรักษาสถานที่
- 4.6) การรับซื้อเรื่องเรียน
 - 4.6.1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 4.6.2) การรับแจ้งซื้อเรื่องเรียน
- 4.7) การประมวลผล/ทบทวนการให้บริการ
 - 4.7.1) งานจัดทำสถิติห้องสมุด

4.7.2) งานประมวลผล

จากขั้นตอนนี้ฝ่ายห้องสมุดได้ทำผังการไหลของงานหรือผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Map) โดยแสดงความเชื่อมโยงของงานที่ทำในแต่ละกิจกรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่างานแต่ละขั้นตอนมีกระบวนการอย่างไร และควรปรับปรุงขั้นตอนของงานใด/อย่างไร แล้วนำมาทบทวนขั้นตอนการทำงานและปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป โดยแสดงเป็นแผนภูมิอย่างย่อ ดังนี้

กระบวนการการทำงานของฝ่ายห้องสมุดและสารสนเทศ ศูนย์สนเทศมาตรฐาน



นอกจากรวบรวมงานที่ทำแล้วยังหมายรวมถึง การรวบรวมกฎระเบียบ เอกสารอ้างอิง คู่มือการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานด้วย

ขั้นตอนที่ 5) ทบทวนแผนดำเนินงานการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ

จากขั้นตอนที่ 4 จะเห็นว่าแต่ละกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานอาจไม่เป็นไปตามที่กำหนด เนื่องจากภารกิจงานที่ได้ทำการเชื่อมโยงแต่ละขั้นตอนจะเห็นชัดเจนขึ้น ซึ่งจะต้องนำแผนการดำเนินงานมาทบทวน/ปรับปรุงเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อไป

ขั้นตอนที่ 6) จัดทำรายละเอียดเป็นเอกสาร

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผังการไหลของงานที่จัดทำทั้งหมดมาลงตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในเอกสาร ดังนี้

- 6.1) **ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure Manual - PM)** เป็นเอกสารที่แสดงถึงขั้นตอน ข้อกำหนด ลำดับการทำงาน วิธีการต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานในกิจกรรมแต่ละกิจ

กรรมได้อย่างถูกต้อง ขั้นตอนการดำเนินงานของห้องสมุดมีจำนวน 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน จำแนกได้ดังนี้

6.1.1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (TISI(IC)-P-AC-01)

6.1.2) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (TISI(IC)-P-CA-01)

6.1.3) การให้บริการสารสนเทศ (TISI(IC)-P-SE-01)

6.2) **วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction - WI)** หมายถึงวิธีปฏิบัติงานเฉพาะเรื่องที่มีความละเอียดมากกว่าขั้นตอนการดำเนินงาน ระบุรายละเอียดการทำงานแต่ละเรื่องทีละขั้นตอนของกรรมวิธีในการทำงานเฉพาะด้านอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นคู่มือประกอบการดำเนินงานอย่างถูกต้องและให้เกิดความมั่นใจว่าผลของงานที่ทำจะตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ วิธีปฏิบัติงานของห้องสมุดมาตรฐานมีจำนวน 18 วิธีปฏิบัติงาน โดยวิธีปฏิบัติงานแต่ละเรื่องเป็นเอกสารอ้างอิงภายใต้ขั้นตอนการดำเนินงาน จำแนกได้ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (TISI(IC)-P-CA-01) มีวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 เล่ม ดังนี้

- การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการสารสนเทศ (TISI(IC)-W-CA-01)
- การตรวจสอบมาตรฐานกับบัญชีรายชื่อมาตรฐาน (catalogue) (TISI(IC)-W-CA-03)
- การจัดการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (TISI(IC)-W-CA-04)
- การจัดการสารสนเทศในรูปของวัสดุย่อส่วน (ไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช) (TISI(IC)-W-CA-05)
- การจัดการสารสนเทศในรูปของ CD-ROM (TISI(IC)-W-CA-06)
- ระบบฐานข้อมูล LIBRARY (TISI(IC)-W-CA-07)
- การกำหนดหัวเรื่อง/คำแจ้งเรื่อง (TISI(IC)-W-CA-08)
- การจัดเก็บสารสนเทศและบัตรรายการ (TISI(IC)-W-CA-09)
- การเตรียมสารสนเทศก่อนนำออกให้บริการ (TISI(IC)-W-CA-10)
- การสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ (TISI(IC)-W-CA-11)

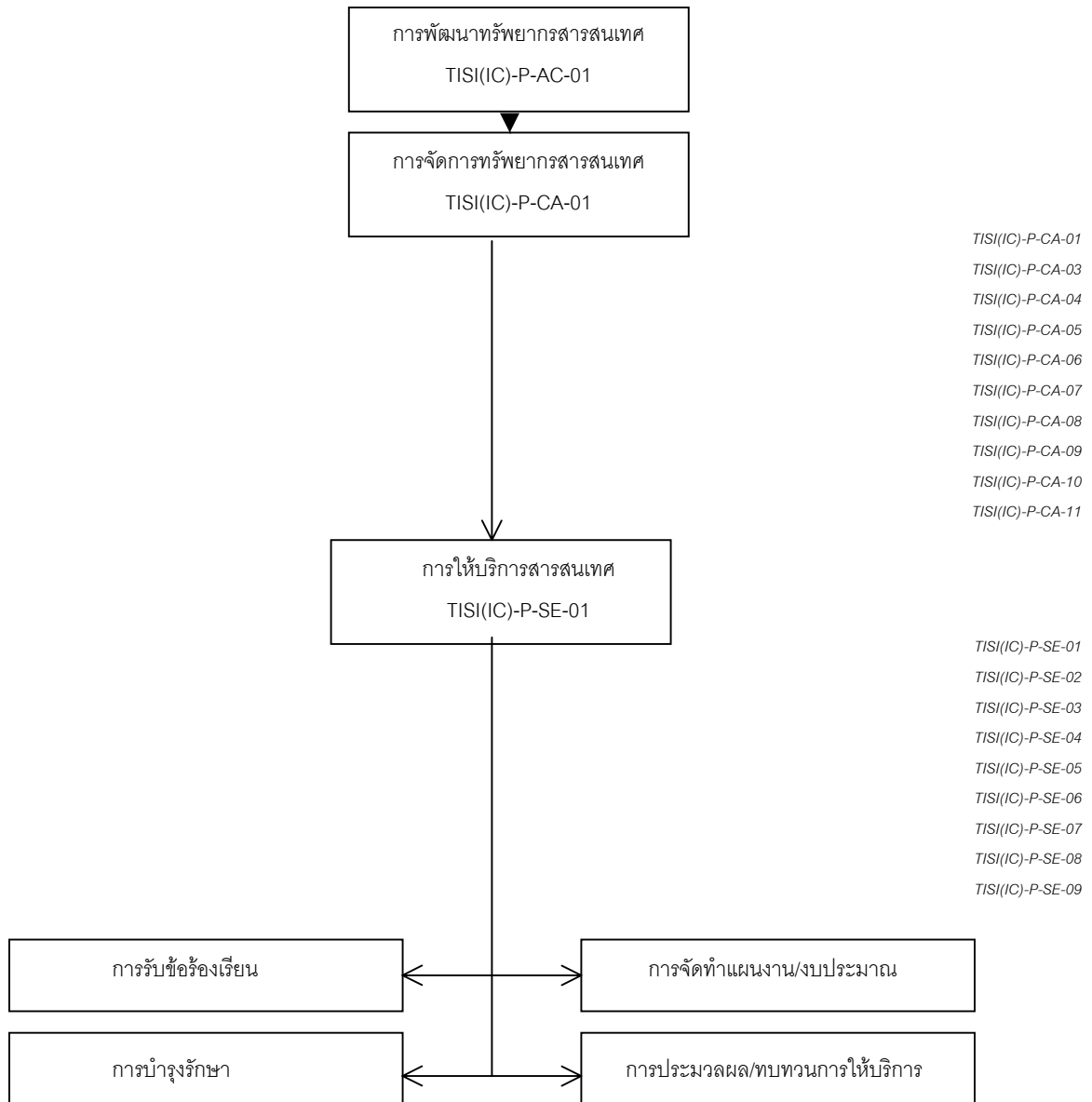
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องการให้บริการสารสนเทศ (TISI(IC)-P-SE-01) มีวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 เล่ม ดังนี้

- การให้บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า (Reference service) (TISI(IC)-W-SE-01)
- การให้บริการยืม/คืนสารสนเทศ (Circulation) (TISI(IC)-W-SE-02)
- การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปด้านมาตรฐานและกฎระเบียบทางวิชาการในรูปแบบของ CD-ROM (TISI(IC)-W-SE-03)
- การให้บริการอ่าน/พิมพ์ภาพจากไมโครฟิล์ม/ไมโครฟิช (TISI(IC)-W-SE-04)
- การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล LIBRARY (TISI(IC)-W-SE-05)
- การให้บริการแปลมาตรฐาน (TISI(IC)-W-SE-06)
- การให้บริการจัดหาเลข ISBN (TISI(IC)-W-SE-07)
- การให้บริการข่าวสารทันสมัย (TISI(IC)-W-SE-08)

เดิมห้องสมุดเป็นหน่วยงานนำร่องในการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ของ สมอ. และได้รวบรวมภารกิจหลักที่ต้องดำเนินงานรวม 7 กิจกรรม ต่อมาเมื่อ สมอ. มีนโยบายในการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ทั้งองค์กร ทำให้บางกิจกรรมที่ห้องสมุดต้องจัดทำ เช่น กิจกรรมการวางแผน การบำรุงรักษาอุปกรณ์ และการรับข้อร้องเรียน เป็นกิจกรรมหลักของหน่วยงานอื่น ห้องสมุดจึงดำเนินการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพที่เป็นหัวใจของห้องสมุดเพียง 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และกิจกรรมการให้บริการสารสนเทศ รายละเอียดตามที่แสดงในแผนภูมิ

อย่างไรก็ตามการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 จะต้องดำเนินการจัดกิจกรรมให้ครบตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002

แผนภูมิแสดงรายการเอกสารในระบบคุณภาพของฝ่ายห้องสมุด



6.3) **คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)** เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพที่องค์กรได้ประกาศจัดทำขึ้นโดยบรรจุเนื้อหาสาระของหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดในมาตรฐาน และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างครบถ้วน

การจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงานใน สมอ. จะมีคณะทำงาน 1 คณะ ประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative - QMR) ของ สมอ. และหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมดำเนินการจัดทำคู่มือคุณภาพรวม 1 ฉบับ

ขั้นตอนที่ 7) การนำไปปฏิบัติและปรับปรุงแก้ไข

เมื่อดำเนินการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพแล้วเสร็จ ให้นำไปทดลองปฏิบัติว่าการทำงานเป็นไปตามเอกสารหรือไม่ หากไม่สามารถปฏิบัติได้ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ในขั้นตอนนี้จะเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ไขระบบการทำงานเดิมให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 8) การตรวจประเมินคุณภาพภายในและปรับปรุงแก้ไข

การตรวจประเมินคุณภาพภายในและปรับปรุงแก้ไขดำเนินการโดยมีคณะบุคคลขององค์กรที่ผ่านการอบรมในเรื่องของการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal Auditing) และได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะผู้ตรวจประเมินเพื่อทำหน้าที่ตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ การทำระบบบริหารงานคุณภาพของ สมอ. กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง

ขั้นตอนที่ 9) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

เป็นการประชุมที่จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้ดูแลรับผิดชอบระบบคุณภาพกับผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative - QMR) ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อติดตามทบทวนและรับทราบความก้าวหน้า ตลอดจนแก้ไขปัญหาค้นพบของระบบคุณภาพที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

ปัจจุบัน สมอ. ดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงงานเพื่อมุ่งเน้นการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

ปัญหาที่เกิดจากการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ

จากประสบการณ์ที่ได้จัดทำระบบบริหารงานคุณภาพมานั้น ช่วงที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือระยะแรกของการจัดทำระบบ เนื่องจาก

- 1) ผู้จัดทำขาดความรู้ และความเข้าใจในระบบคุณภาพเป็นการลองผิดลองถูกซึ่งทำให้เสียเวลามาก
- 2) กลุ่มที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจในงานเทคนิคของห้องสมุดทำให้มีปัญหาในการสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของห้องสมุดในการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการจัดการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้สารสนเทศ ตลอดจนเพื่อให้บริการผู้ใช้มีประสิทธิภาพ มีวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่เป็นหลักสากลแล้ว มีการออกแบบ และมีวิธีการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้ว จึงทำให้การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพของห้องสมุดเป็นไปสะดวกขึ้น ทั้งนี้เพราะหลักในการทำระบบคุณภาพก็คือการเขียนคู่มือการทำงานตามสภาพที่เป็นจริง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำ ระบบบริหารงานคุณภาพตาม ISO 9000

การนำระบบ ISO 9000 ไปใช้ในองค์กรนั้นมีประโยชน์ทั้งสำหรับองค์กร บุคลากรในองค์กร ตลอดจนลูกค้าผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์กร หลายด้านดังนี้

1) ประโยชน์สำหรับองค์กร

- 1.1) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure Manual - PM) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction - WI) ที่เป็นเอกสารส่วนหนึ่งของระบบคุณภาพ สามารถนำมาใช้เป็นคู่มือการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี
- 1.2) การทำงานมีระบบที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ สามารถค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องของระบบงานได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3) สามารถแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4) สามารถวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงานได้อย่างต่อเนื่อง
- 1.5) ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน

2) ประโยชน์สำหรับบุคลากรในองค์กร

- 2.1) บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ ทำให้ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- 2.2) บุคลากรของห้องสมุดมีความชำนาญและเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน
- 2.3) บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 2.4) มีการประสานงานที่ดีในองค์กรเพราะมีการพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม

3) ประโยชน์สำหรับลูกค้า

ลูกค้าได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสม่ำเสมอ ถูกต้องตรงต่อความต้องการ