

## โครงการวันคุณภาพสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการห้องสมุด Quality Day Project to Improve the Quality of Library Services

ธนาภรณ์ ฉิมแพ พรนภา ตังนิตพิงศ์ จารุวรรณ มีศีล  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: libtpc@ku.ac.th

---

### บทคัดย่อ

นโยบายการบริหารจัดการผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ดร.อารีย์ ธีฎกิจจานุกิจ (พ.ศ. 2553 - 2561) กำหนดเป้าหมายมุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งการให้บริการภายในหน่วยงานและการให้บริการห้องสมุด ได้ถ่ายทอดเป้าหมายสู่บุคลากร เพื่อสร้างการตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับภารกิจหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการบริการวิชาการแก่ชุมชน

เป้าหมายหลักการพัฒนาคุณภาพการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงจัดโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (วันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2556 มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นเสียงสะท้อนสำคัญ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงการให้บริการ อีกทั้ง การสร้างงานบริการใหม่ๆ ที่สอดคล้องความต้องการและสภาพการณ์ปัจจุบัน ส่งผลต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ ทั้งผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการที่อยู่ระดับดีต่อเนื่องทุกปี การยอมรับจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ที่สร้างสรรค์ผลงานเชิงประจักษ์และสร้างชื่อเสียงจากรางวัลที่ได้รับทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล

### คำสำคัญ:

วันคุณภาพ, พัฒนา, ปรับปรุง, การให้บริการ, ห้องสมุด

### Abstract

The policy on the Management of Library by Dr. Aree Thunkijjanukij, Director of Office of the University Library, Kasetsart University (Management Agenda, 2010-2018), resulted in a goal to focus on. "Management to provide quality services, both services within the agency and library services" with the aim to build awareness of service quality, which is consistent with the mission of the library in a unit supporting the teaching and research of Kasetsart University and academic communities, to personnel.

The goal was to improve the quality and service satisfaction, which conforms to the requirements of Kasetsart University Library. The project to improve quality of service (Day of the quality of the Kasetsart University Library) was first established in 2013, focusing on the involvement of the users and holding their feedbacks as important resonances. As a result, the data analysis, planning, improving of services, as well as the creation of new services had corresponded to the needs in current situation and affected operations in various fields. The results of the satisfaction level of service had been consistently good every year. Various praises and awards honored to both the whole organization and individuals from both inside and outside of the university were the demonstration of the improvements.

**Keyword:**

Quality Day, Develop, Improve, Service, Library

**บทนำ**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีภารกิจในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย รวมทั้งยังเป็นหน่วยงานบริการวิชาการแก่สังคม จึงได้จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร และฐานข้อมูล สำหรับให้บริการ เพื่อนิสิต อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรมหาวิทยาลัย และผู้รับบริการภายนอก คือ ประชาชนทั่วไป และศิษย์เก่า มก. ได้ค้นคว้าหาความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังได้พัฒนากระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ที่มุ่งสู่การเป็นหน่วยงานให้บริการที่มีคุณภาพ โดยการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ การพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษามาตรฐาน/ลดระยะเวลาการให้บริการ จนได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจากหน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) อย่างต่อเนื่อง การมีกระบวนการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาปรับปรุงที่เกิดจากเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งจดหมายข่าว เว็บไซต์ เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านแบบสำรวจทุกปีการศึกษา ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมข้อมูลเชิงคุณภาพในเชิงลึกอย่างแท้จริง

เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้รับข้อมูลเชิงลึกจากผู้รับบริการโดยตรง สำนักหอสมุดจึงกำหนดให้มีการจัดกิจกรรมโครงการวันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ขึ้นตามนโยบายของผู้อำนวยการ ดร.อารีย์ ธัญกิจจานุกิจ ครั้งแรกในวันที่ 10-11 มกราคม 2556 และได้ดำเนินงานต่อเนื่องมาในครั้งที่ 2 วันที่ 16-17 มกราคม 2557 ครั้งที่ 3 วันที่ 24 เมษายน 2558 และครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 กิจกรรมในปีแรกได้จัดเป็นเวทีเสวนาในหัวข้อ “ห้องสมุดวันนี้..ผ่านมุมมองผู้รับบริการ” ด้วยการเชิญผู้แทนผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้แทนอาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้แทนนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา) ผู้แทนผู้รับบริการภายนอก ศิษย์เก่า มก. ร่วม

กิจกรรมเสวนา โดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นผู้ดำเนินรายการ นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรม “แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้รับบริการ” โดยผู้ร่วมกิจกรรม ประกอบด้วย 1. ผู้รับบริการภายใน คือ นิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร และ 2. ผู้รับบริการภายนอก คือ ศิษย์เก่า ประชาชนทั่วไป การจัดนิทรรศการ “บริการดี มีน้ำใจ ก้าวไกลวิชาการ” แสดงผลการดำเนินงานสู่ความสำเร็จของสำนักหอสมุด การได้รับรางวัลเกียรติยศ และรางวัลคุณภาพที่ได้รับในรอบปีที่ผ่านมา และเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรสำนักหอสมุดซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการ สำนักหอสมุดได้จัดให้มีกิจกรรมประเมินผลการให้บริการในดวงใจ รางวัลบริการดีเด่น สำหรับคณาจารย์/กลุ่มงานบริการผู้ใช้ห้องสมุด และเพื่อทวนสอบการบริหารจัดการและการให้บริการ กิจกรรมในวันคุณภาพอีกหนึ่งกิจกรรมคือ การให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในรอบปีที่ผ่านมา จากกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น เป็นการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำมาพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและมุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้กับผู้รับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักหอสมุด
2. เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการ จากข้อเสนอแนะที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
3. เพื่อจัดแสดงนิทรรศการผลการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักหอสมุด

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินโครงการวันคุณภาพของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้หลักการของวงจรคุณภาพ PDCA Cycle (P = Plan, D = Do, C = Check, A = Act) โดยได้ดำเนินการดังนี้

#### 1. Plan การวางแผนการดำเนินงาน

กระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินงาน
วางแผน Plan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ดร.อารีย์ ธัญกิจจานุกิจ ที่มอบนโยบายให้ดำเนินโครงการวันคุณภาพเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>2. ผู้อำนวยการมอบหมายผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริหารและประกันคุณภาพให้รับผิดชอบเป็นหัวหน้าโครงการ</li> <li>3. เตรียมงาน และดำเนินโครงการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร่างโครงการและเสนอขออนุมัติจัดกิจกรรมพร้อมงบประมาณสนับสนุน</li> <li>- ประชุมบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผน จัดสรรและมอบหมายงาน</li> <li>- เตรียมงานและประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง (บุคคลนอกห้องสมุด)</li> <li>- ดำเนินโครงการตามแผนงานที่กำหนด</li> </ul> </li> <li>4. รายงานผลโครงการให้ที่ประชุมผู้บริหารรับทราบข้อมูล</li> <li>5. นำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการมากำหนดเป็นวาระเพื่อพิจารณาและจัดทำ/ทบทวนแผนปฏิบัติการในที่ประชุมผู้บริหารสำนักหอสมุด</li> </ol>

กระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินงาน
<p><b>ปฏิบัติงาน</b> <b>Do</b></p>	<p>6. ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจากข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นพร้อมทั้งรายงานผล</p> <p>การดำเนินโครงการวันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องเป็นประจำในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา วิธีการดำเนินงานผ่านกิจกรรมประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดเสวนาเรื่อง “ห้องสมุดวันนี้.. ผ่านมุมมองผู้รับบริการ” ด้วยการเชิญผู้แทนกลุ่มผู้รับบริการให้ข้อคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการสู่หน่วยงานคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้แทนผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</li> <li>- ผู้แทนอาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</li> <li>- ผู้แทนนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา)</li> <li>- ผู้แทนผู้รับบริการภายนอก ศิษย์เก่า มก.</li> </ul> </li> <li>2. การจัดกิจกรรม “แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้รับบริการ” โดยผู้บริหารสำนักหอสมุดเป็นผู้ดำเนินรายการและรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้บริการภายใน คือ นิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร มก.</li> <li>- ผู้ใช้บริการภายนอก คือ ศิษย์เก่า ประชาชนทั่วไป</li> </ul> </li> <li>3. การจัดกิจกรรม “สัมภาษณ์เชิงกลุ่มผู้รับบริการ” โดยการเชิญผู้รับบริการหลักจากกลุ่มต่างๆ มาให้ข้อมูลเพื่อการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้แทนนิสิตจากทีมบริหารงานนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</li> <li>- ผู้แทนนิสิตจากทีมบริหารองค์การบริหารนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</li> <li>- ผู้แทนคณาจารย์จากคณะต่างๆ / คณะกรรมการศึกษา</li> </ul> </li> <li>4. การจัดนิทรรศการ “บริการดี มีน้ำใจ ก้าวไกลวิชาการ” เป็นการแสดงผลงานรอบปีที่ผ่านมา <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการดำเนินงานสู่ความสำเร็จของสำนักหอสมุด</li> <li>- งานคุณภาพ...รางวัลคุณภาพและรางวัลเกียรติยศที่ได้รับ</li> </ul> </li> <li>5. การจัดกิจกรรมการประเมินผลการให้บริการประจำปี <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินผล “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักหอสมุด”</li> <li>- การประเมินผลการให้บริการของสำนักหอสมุดประจำปี เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการ</li> <li>- การประเมินผล “รางวัลบริการดี มีคุณธรรม”</li> <li>- การประเมินผลการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดประจำปี โดยผู้รับบริการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ 4 ประการ และเกณฑ์คุณธรรมพื้นฐาน 8 ประการ ที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศให้เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานที่ควรปลูกฝังในสถาบันการศึกษา</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>ตรวจสอบ</b> <b>Check</b></p>	<p>สำหรับการตรวจสอบการดำเนินงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใช้วิธีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต้องไม่มีข้อเสนอนแนะหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการในประเด็นที่กำหนดเป็นแผนแล้ว</li> <li>2. ผลประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดต้องอยู่ในระดับดีขึ้นไป ที่ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51</li> </ol>

กระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินงาน
ปรับปรุง Act	<p>การปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ใช้ข้อมูล (ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด) ที่ได้รับจากโครงการวันคุณภาพ นำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีการวิเคราะห์ตนเอง SWOT และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการบริการสอดคล้องกับข้อคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>กำหนดรูปแบบการติดตามและการรายงานผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่ได้รับข้อเสนอแนะฯ ผ่าน 2 ทาง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทางเอกสาร (การรายงานการดำเนินงานตามแผนรายเดือนตามแผนงานที่กำหนด กรณีทำเป็นโครงการ รายงานผลในรูปแบบโครงการเสนอต่อผู้อำนวยการเมื่อสิ้นสุดโครงการ)</li> <li>2. ทางวาจา/การประชุม มีการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมผู้บริหารที่มีขึ้นทุกสัปดาห์ ในวันพฤหัสบดี และกำหนดเป็นวาระการรายงานตามแผนเป็นประจำทุกเดือน</li> </ol>

### ภาพกิจกรรมวันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากการดำเนินโครงการวันคุณภาพสำนักหอสมุด พบว่า การนำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ สำนักหอสมุดได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน หากพบประเด็น ปัญหา อุปสรรค จะร่วมกันวิเคราะห์แนวโน้มและแนวทางการทำงานร่วมกัน ซึ่งผลจากการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะฯ ในรอบ 4 ปีที่ดำเนินโครงการ ได้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ อาทิเช่น

ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ	สิ่งที่สำนักหอสมุดได้ดำเนินการ
ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ได้ผ่านช่องทางเอกสารภายในอาคารเท่านั้น	เพิ่มช่องทางโดยการพัฒนาระบบ “การจัดการข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ”
นิสิตมีความต้องการพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือในช่วงสอบ	โครงการขยายเวลาเปิดให้บริการช่วงสอบ 24 ชั่วโมง และวันอาทิตย์
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต้องการให้ห้องสมุดช่วยในการทำงานวิจัย	โครงการบริการสนับสนุนการวิจัย Research Info Service

ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ ของผู้รับบริการ	สิ่งที่สำนักหอสมุดได้ดำเนินการ
นิสิตต่างชาติให้ความคิดเห็นว่าเป็นหน้าที่คณาจารย์ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	โครงการพัฒนาบุคลากรพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ Operation M.A.L.E.E., English Friday เป็นต้น
คณะกรรมการศึกษาซึ่งเป็นอาจารย์ของคณะต่างๆ ต้องการให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ	โครงการหนังสือ 4 เล่ม 4 ชั้นปี โครงการคัดเลือกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ โครงการพัฒนาระบบการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
ศิษย์เก่าต้องการใช้บริการห้องสมุด	โครงการห้องสมุดเพื่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม Eco Library (ไม่เสียค่าธรรมเนียมการเข้าใช้บริการ)
ผู้รับบริการภายนอกต้องการใช้ห้องสมุด	

นอกจากนี้ จากการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในโครงการวันคุณภาพ เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ เป็นผลให้สำนักหอสมุดได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน อีกทั้งสร้างสรรค์งานบริการใหม่ๆ และมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.95 – 4.05 รายละเอียดดังนี้

รางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2557 รางวัลที่ได้รับประเภทที่ 3 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน ระดับดีเยี่ยม จำนวน 2 ผลงาน คือ

1. ประเภทที่ 3.2 แนวปฏิบัติที่ดี จากผลงาน “การดำเนินงานจากข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ”
2. กระบวนการ ประเภทที่ 3.3 นวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน จากผลงาน “ระบบห้องสมุดจินตตามณี”

#### ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประเภทบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประจำปีการศึกษา					
	2553	2554	2555	2556	2557	2558
	N=40	N=1,40	N=99	N=1,07	N=1,02	N=1,39
	0	5	2	2	5	9
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
ด้านบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด	3.95	3.91	4.01	4.04	3.98	4.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.98	3.97	3.97	3.98	3.90	3.92
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	3.94	3.94	4.12	4.13	4.05	3.94
ด้านการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด	4.06	3.93	4.08	4.09	3.93	3.98
ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด	4.26	4.15	4.04	4.07	3.94	4.08
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	3.95	3.99	3.96	4.00
ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	4.23	-	-	-
ด้านบริการประชาสัมพันธ์	-	-	4.02	4.09	3.97	4.00
ความพึงพอใจต่อสำนักหอสมุดโดยรวม	-	-	-	-	4.17	4.21
ความพึงพอใจต่อสำนักหอสมุดโดยรวม	4.04	3.95	4.05	4.05	3.98	4.01

และจากการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประเมินให้รางวัลบุคลากรสำนักหอสมุด ที่ประพฤตินเป็นแบบอย่างที่ดีตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ 4 ประการ และเกณฑ์คุณธรรมพื้นฐาน 8 ประการ ที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศให้เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานที่ควรปลูกฝังในสถาบันการศึกษา เป็นผลให้บุคลากรสำนักหอสมุดได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อเนื่องในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ บุคลากรสำนักหอสมุดได้รับการยกย่องให้ได้รับรางวัลข้าราชการพลเรือนดีเด่นระดับประเทศ 2 ปีซ้อน คือ รางวัลข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปีพุทธศักราช 2557-2558



### อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เป้าหมายหลักที่สำคัญของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา คือ การที่ห้องสมุดมีภารกิจในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย อีกทั้งการให้บริการวิชาการแก่สังคม การดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในทุกกลุ่ม เพื่อให้ห้องสมุดจะได้จัดการบริการได้อย่างเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การดำเนินโครงการวันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นโครงการต้นแบบที่ห้องสมุดต่างๆ สามารถนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้งานโครงการฯ นอกจากต้องการข้อคิดเห็นสำหรับการดำเนินงานแล้ว ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เป็นผลให้เกิดการกลับมาใช้บริการห้องสมุดซ้ำ เป็นผลให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดการบริการห้องสมุดเพื่อผู้รับบริการ

## การดำเนินโครงการวันคุณภาพ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การดำเนินงาน	
<p><b>ปัจจัยนำเข้า</b> Input</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายบริหารงานผู้อำนวยการสำนักหอสมุด</li> <li>2. หัวหน้าโครงการและทีมงานบุคลากร</li> <li>3. งบประมาณในการดำเนินโครงการ</li> </ol> <p>การบริหารงานที่ มุ่งเน้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว</li> <li>- การบริหารจัดการเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งการให้บริการภายในหน่วยงานและการให้บริการห้องสมุด</li> </ul>
<p><b>กระบวนการ</b> Process</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรับฟังเสียงผู้รับบริการ</li> <li>2. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการผ่านกิจกรรม</li> <li>3. การจัดแสดงนิทรรศการนำเสนอผลงาน</li> </ol> <p>การดำเนินโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสัมภาษณ์เชิงกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม</li> <li>- จัดแสดงนิทรรศการผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</li> <li>- จัดแสดงรางวัลคุณภาพ และรางวัลเกียรติยศที่ได้รับ</li> <li>- การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดประจำปี</li> <li>- การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่รางวัลบริการดีมีคุณธรรม</li> </ul>
<p><b>ผลผลิต</b> Output</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ</li> <li>2. การสร้างสรรค์งานบริการใหม่</li> </ol> <p>การปรับปรุงกระบวนการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</li> <li>- การดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากร มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ</li> </ul> <p>การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการขยายเวลาเปิดบริการช่วงสอบ 24 ชั่วโมงและวันอาทิตย์</li> <li>- โครงการพัฒนาระบบการเสนอทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>
<p><b>ผลลัพธ์</b> Outcome</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด</li> <li>2. รางวัลที่หน่วยงานและบุคลากรได้รับจากเวทีต่างๆ</li> <li>3. ภาพลักษณ์และชื่อเสียง</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลประเมินความพึงพอใจฯ อยู่ในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 – 4.05</li> <li>- รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน</li> <li>- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจากผลงานที่ได้รับรางวัลที่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ</li> </ul>



เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ และได้ข้อมูลจากผู้รับบริการตัวจริง ควรจัดโครงการวันคุณภาพต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นและนำเสนอผลการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลที่สำนักหอสมุดได้ดำเนินการ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อการที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่พัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์งานบริการให้กับผู้รับบริการ และควรเชิญผู้แทนให้ครบทุกผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มแล้ว อีกทั้งการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ โดยเชิญมาร่วมกิจกรรมในโครงการวันคุณภาพฯ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นในมุมมองที่ได้เป็นพัฒนาการบริการที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการในรอบปีต่อไป

### การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์จากการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ วันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผลให้นำไปใช้ประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารจัดการห้องสมุด ดังนี้

- ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยการสร้างความผูกพันที่ดีให้กับผู้รับบริการ
- การได้ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานได้จริง
- การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการภายใน ที่ลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลา และลดขั้นตอน
- การพัฒนางานใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
- การเป็นต้นแบบของห้องสมุดที่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้รับมาดำเนินงานในเชิงประจักษ์
- ชื่อเสียงที่ดีและรางวัลที่ได้รับจากการบริหารจัดการและการให้บริการ

### รายการอ้างอิง

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2553). *แผนพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2553-2556)*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2557). *แผนพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2557-2560)*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555, 28 กันยายน). *เรื่อง นโยบายคุณภาพ*. ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะอนุกรรมการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่น. (2558, 9 มีนาคม). *เรื่อง ประกาศรายชื่อข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปีพุทธศักราช 2557*. ประกาศคณะอนุกรรมการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่น.
- (2559, 4 มีนาคม). *เรื่อง ประกาศรายชื่อข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปีพุทธศักราช 2558*. ประกาศคณะอนุกรรมการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่น.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). *รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนปี 2554*. สืบค้นจาก <http://lib.ku.ac.th/web/index.php/th/about/library/2012-04-23-01-30-05/174-2554>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2556). *รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติประจำปี พ.ศ. 2556*. สืบค้นจาก <http://lib.ku.ac.th/web/index.php/th/about/library/2012-04-23-01-30-05/1939-2556>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555). *รางวัลคุณภาพจากโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2555*. สืบค้นจาก <http://lib.ku.ac.th/web/index.php/th/about/library/2012-04-23-01-30-05/1608-6-2555>

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2557). *รางวัลคุณภาพจากโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2557*. สืบค้นจาก <http://lib.ku.ac.th/web/index.php/th/about/library/2012-04-23-01-30-05/3065-2015-01-19-04-28-41>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2555). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2556). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2555*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2557). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2556*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2558). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2559). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.