

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
Developing Quality of Service with International Standard Quality
System of Office Academic Resources and Information Technology,
Kamphaeng Phet Rajabhat University

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งรุจี ศรีตาเดช
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
e-mail: arunlak.tam@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ วิเคราะห์กระบวนการให้บริการ พัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล และสำรวจความพึงพอใจประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 30 คน และผู้ใช้บริการจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบบันทึก สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) สภาพและปัญหาการให้บริการ ผลโดยภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพการทำงานที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการจัดการเอกสารยังไม่เป็นระบบ และต้องการสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการให้ผู้ใช้ประทับใจ 2) พัฒนาระบบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล 5 ขั้นตอน ได้แก่ 2.1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2.2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ 2.3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพ 2.4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกการดำเนินงานบริการสารสนเทศ 7 งาน 2.5) ตรวจสอบประเมินภายใน 3) ดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานตามมาตรฐานเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) มีการกำหนดนโยบาย ได้แก่ สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการ พัฒนาความทันสมัย ยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามมาตรฐานสากล และยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน 3 ตัวชี้วัด ดำเนินงานบริการสารสนเทศตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล 7 งาน และกำกับ ติดตามปีละ 4 ครั้งทุกไตรมาส 4) ความพึงพอใจ พบว่า 4.1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ

การให้บริการ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

คำสำคัญ:

การให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล,
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Abstract

The aim of this research was to Developing Quality of Service with International Standard Quality System of the Office Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University. This were research and development 4 steps include service process analysis, developing process with international quality system, use of process in operation and service satisfaction aspect. The samples were 384 users, 30 service providers. Instrument used was questionnaire, survey, recording form. Statistics applied for data analysis were frequency distribution, percentage, arithmetic average, and standard deviation. Findings were found as follow:

1. Condition and Problems. It was found that personnel need to improve the quality of work that everyone is involved, manuals and document management are not systematics and create image of service to impress user.
2. Develop the process of work to the international standard quality system 5 steps: Staff training for information service, determine the policy and scope of the quality management system, set of indicators, documentation system and operation mechanism, internal audit.
3. Performance of international standard quality system. It was found that most of administrators and library personnel have knowledge, understanding the process was at highest level ($\bar{X} = 4.85$), policy: service excellence, modern development, enhance the quality of administration to international standards, the organization to excellence. 3 performance indicators for working, perform quality system processes for 7 services and internal audit 4 times for year.

4. Service satisfaction. It was found that service providers overall satisfaction was at highest level ($\bar{X} = 4.58$), however, when considered the highest average, the most satisfied was the operational, quality of service and personnel development, respectively. Satisfaction of user: overall satisfaction was at highest level ($\bar{X} = 4.51$), when considered the highest average, the most satisfied was Circulation Service, secondary for references service and electronic media service (electronic database) have the same mean.

Keyword:

Service, Quality of Service, International Standard Quality System, Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University

บทนำ

โลกแห่งการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้องค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจำเป็นต้องปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อไม่ให้ล้าหลัง ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางหรือหลักการจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศอยู่เสมอ แนวคิดที่สำคัญในปัจจุบันคือ คุณภาพ เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการและปรารถนาโดยเฉพาะลูกค้า ดังนั้นหากองค์กรต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ปัจจุบันระบบจัดการองค์กรสมัยใหม่ได้เน้นเรื่องของคุณภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น ในหลายประเทศทั่วโลกมีการให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติกับองค์กรที่มีระบบจัดการคุณภาพที่เป็นเลิศ รวมถึงประเทศไทยที่มีรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) (นพปฎล สุนทรนนท์, 2557) และยังมีเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กรที่หลากหลาย เช่น การประกันคุณภาพ SERQUAL ISO 9001 เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ ISO 9001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญเพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและความมีประสิทธิภาพของการทำงานภายในองค์กรมาใช้ในการดำเนินการเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานให้ตรงตามที่กำหนดไว้ และตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม และในปัจจุบันมีการพัฒนามาเป็นเวอร์ชัน 2015 ซึ่งมีมาตรฐานการจัดการที่มีคุณภาพและได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายในหลาย ๆ ประเทศในระดับสากล ซึ่งเน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและเอกชนสามารถนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในการช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาได้อย่างยั่งยืน (สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ, 2560) สำหรับองค์กรที่ให้บริการสิ่งที่ใช้บริการต้องการมากที่สุดคือ คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ

หลายแห่งได้มีการนำระบบการบริหารและการจัดการคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร เช่น ISO 9001 ได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นต้น เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มาห้องสมุดเพื่อใช้สถานที่ทำงานหรือกิจกรรมส่วนตัวแต่ไม่ได้ใช้ทรัพยากรข้อมูลในห้องสมุด กลุ่มที่สองมีการผสมผสานกันระหว่างการใช้ทรัพยากรกับการใช้พื้นที่ห้องสมุด และกลุ่มที่สามเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าห้องสมุดแต่ใช้ทรัพยากรของห้องสมุดผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ที่เข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดต้องมีการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นระบบที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การพัฒนาคุณภาพการทำงานและการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยข้อที่ 3 เร่งรัดการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจากการประเมินตนเองด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานอยู่ในระดับดีมากมาอย่างต่อเนื่อง 3 ปี เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพกับระบบงานในการสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศเข้าสู่คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2015 จึงได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการด้วยระบบคุณภาพ มาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับงานบริการสารสนเทศซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์กระบวนการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการ โดยการศึกษาเอกสาร ตำรา การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจาก การวิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ และการสนทนากลุ่มผู้บริหาร บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 30 คน

2. นำผลการวิเคราะห์มากำหนดประเด็นหลักที่สำคัญ และนำมาจัดลำดับ

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ตามผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นหลักจากการวิเคราะห์กระบวนการให้บริการ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015

2. กำหนดขอบเขตงานเพื่อให้ครอบคลุมประเด็นหลักของกระบวนการพัฒนางานด้านการให้บริการ

3. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 และการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ ที่ปรึกษาด้านการดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล จำนวน 17 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015

4. ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินงานบริการสารสนเทศตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) จัดอบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริการคุณภาพตามมาตรฐานสากล 3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม 5) ตรวจสอบประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการทั้ง 7 งาน จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการที่เข้ามารับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2560 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ จำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล

2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาการให้บริการทั้ง 7 งาน

2.3 นำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

2.4 นำเครื่องมือไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในปีการศึกษา 2560 ตรวจสอบและพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้อ้างอิงค่าทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการ จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่า มีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ด้านบุคลากรให้บริการ มีบุคลากรประจำแต่ละงานที่ชัดเจนตามลักษณะงาน มีทั้งบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ บุคลากรได้รับการอบรมและพัฒนาศักยภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพ เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีการทำงานตามขอบเขตภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ตามตำแหน่งงานแต่การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควรมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงงานไม่ครบ

ทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและไม่หลากหลายช่องทางในการเผยแพร่ มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการตลอดปีการศึกษา แต่การติดตามการนำปัญหา อุปสรรคที่พบมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นยังไม่ครบทุกงานบริการ และการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ใช้บริการ เช่น การเสียค่าบริการ เป็นต้น ด้านกิจกรรมและบริการ พบว่า มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง ลักษณะการให้บริการมีทั้งภายในห้องสมุด และการออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีการพัฒนาฐานข้อมูลและจัดเก็บในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปเล่ม สื่อโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูล เป็นต้น

2. ผลการพัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 พบว่า มีการพัฒนาระบบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล 5 ขั้นตอน คือ 1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล 3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม และกระบวนการบริหาร 5) ตรวจสอบประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

3. ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 พบว่า

3.1 จัดอบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจและยอมรับตามมาตรฐานสากล พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานตามมาตรฐานเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ความเข้าใจในองค์กรและบริบทองค์กรเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 4.67$) การกำหนดแผนงานและมาตรการในการดำเนินงานให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ต่อระบบการบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 4.55$) การติดตามการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยและการทบทวน การดำเนินงานตามรอบเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.53$) และข้อกำหนด กฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

3.2 กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 พบว่า มีนโยบาย 4 ประเด็นคือ 3.2.1) สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการ 3.2.2) พัฒนาความทันสมัย ความถูกต้อง รวดเร็ว 3.2.3) ยกระดับคุณภาพการบริหารงานตามมาตรฐานสากล 3.2.4) ยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

3.3 กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน พบว่า มีตัวชี้วัดทั้งหมด 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ 3.3.1) บุคลากรงานบริการสารสนเทศได้จัดทำระบบเอกสารเพื่อพัฒนาคุณภาพ งานบริการ 3.3.2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ 3.3.3) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

3.4 จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ พบว่า มีการจัดทำระบบเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 3.4.1) การกำหนดประเด็นเพื่อ การจัดทำคู่มือตามตัวชี้วัด ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขตงาน คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจเอกสาร ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร มาตรฐานคุณภาพงานระบบติดตามประเมินผล แบบฟอร์ม ปัญหาหรือความเสี่ยงที่พบในการปฏิบัติงาน และแนวทางแก้ไขปัญหามรรณุกรม 3.4.2) การจัดทำฉบับสำเนาจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 3.4.3) กำหนดอายุการใช้งานของ

เอกสาร 3.4.4) ประวัติการแก้ไขเอกสาร 3.4.5) การกำหนดหมายเลข การตั้งชื่อเอกสาร 3.4.6) สมุดควบคุมเอกสาร 3.4.7) การตรวจประเมินระบบเอกสารและการปฏิบัติงาน

3.5 พัฒนาระบบงานบริการ 7 งาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการสื่อทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรม พบว่า มีการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน และคู่มือการปฏิบัติงานบุคลากรงานบริการ และมีการควบคุมเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ รายละเอียดของเนื้อหาประกอบด้วย 3.5.1) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3.5.2) ความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น พร้อมแนวทางการแก้ไข 3.5.3) การทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบและลงลายมือชื่อในคู่มือเพื่อเป็นหลักฐานเก็บต้นฉบับไว้ให้ผู้ปฏิบัติงาน 3.5.4) การปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อ การพัฒนาระบบงานบริการ โดยภาพรวมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การประเมินข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

3.6 ตรวจสอบภายใน (Internal audit) เพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล พบว่า มีการกำหนดระยะเวลาในการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ปีละ 4 ครั้ง ทุกไตรมาส ได้แก่ เดือน มีนาคม มิถุนายน กันยายน ธันวาคม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ จำนวน 7 ชุด มีการกำหนดแบบฟอร์มติดตามการดำเนินงานเป็นรายบุคคล มีการนำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหารในรูปของเอกสารและการประชุม

3.7 ความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้าน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือ มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี ($\bar{X} = 4.59$) และมีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นระบบในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.52$) ความพร้อมและประสิทธิภาพในการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการ และการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.52$) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 7 งานบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.52$) และบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการข้อมูลท้องถิ่น และบริการวิชาการและฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.49$)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คณะผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. สภาพและปัญหาการให้บริการมีประเด็นหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการด้านการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมและบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของงานบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากประเด็นปัญหาที่พบคือ การจัดระบบและการควบคุมเอกสารของงานบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มีคู่มือการปฏิบัติงานไม่ครบทุกงานบริการและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน และบุคลากรมีความต้องการพัฒนางานที่เพิ่มคุณภาพเป็นระบบควบคุมคุณภาพที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากมาจากการดำเนินงานด้านการให้บริการบุคลากรที่ผ่านมายังไม่ได้ให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทำให้เห็นกระบวนการงานที่แต่ละคนรับผิดชอบอย่างชัดเจนทุกงาน และเอกสารส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเป็น แฟ้มงานที่ยังไม่มีระบบการจัดการที่ดีทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะมีเพียงบางส่วนงานที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเมื่อเทียบแล้วคิดเป็นร้อยละ 3 ของบุคลากรงานบริการทั้งหมด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่ใช่บรรณารักษ์หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจึงไม่ได้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานเช่นกัน ดังนั้นจะเห็นว่าการปฏิบัติงานที่เป็นระบบจะทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้นและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับสรวิชญ์ เปรมชื่น (2560, หน้า 43) ที่พบว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนใหญ่นำมาจากการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการ ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจ การเข้าใจและรู้จักลูกค้าเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013, pp. 41-50) และเบญจมา แก้วเวชฌาย (2559, หน้า 8) และการให้บริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ (นิติพล ภูตะโชติ, 2549, หน้า 180-182) สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ ศิริโปล์ (2560, บทคัดย่อ) พบว่า ด้านการบริการและด้านสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรในการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณภาพและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิณณพัต ชื่นชมน้อย (2555, บทคัดย่อ) ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/ เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ดังนั้นการบริหารงานห้องสมุดที่มีคุณภาพจึงเป็นการจัดการกระบวนการปฏิบัติงานและทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นระบบตามมาตรฐานสากล ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับน้ำทิพย์ วิภาวิน (2548, หน้า 116) ที่กล่าวว่า การบริหารงานคุณภาพโดยการวิเคราะห์งานแต่ละด้านจะทำให้เกิดความเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และการทำงานของบุคลากร หากเลือกใช้เครื่องมือการบริหารคุณภาพที่เหมาะสมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังพบว่า

ดำเนินงานที่ผ่านมาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการยังเกิดความผิดพลาดทำให้เกิดการให้บริการที่ล่าช้าและพบข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมซึ่งมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของภักถิญาสว่างวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึง การดำเนินงานของห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ และต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาและการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532) จึงต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ความสำคัญของการบริหารงานที่มีคุณภาพโดยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพงานให้ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด

2. การดำเนินงานด้านการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 มีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) อบรมบุคลากรงานบริการสารสนเทศ 2) กำหนดนโยบายและขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล 3) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 4) จัดทำระบบเอกสารและวางกลไกให้การดำเนินงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการและฝึกอบรมและกระบวนการบริหาร 5) ตรวจสอบประเมินภายในเพื่อกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับน้ำทิพย์ วิภาวิน (2545, หน้า 119) กล่าวว่า คุณภาพเป็นเรื่องของคนที่ต้องการให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์หรือมีความพึงพอใจเป็นบรรทัดฐาน โดยคุณภาพ เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบของบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรและทุกคนมีส่วนสร้างคุณภาพของงาน องค์กรจึงต้องมีคนทำงานที่มีคุณภาพและมีความเข้าใจในกระบวนการงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Castell (2016, Abstract) ที่พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมของการนำ ISO 9001 มาใช้ในการบริหารองค์กรนั้นการสร้างความสำเร็จในระบบมาตรฐาน การรับรู้ การฝึกอบรมและการศึกษาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งความมุ่งมั่นในการจัดการจะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและต้องมีการวางแผนงานการจัดการคุณภาพและการตรวจสอบของงาน ที่ชัดเจนสอดคล้องกับแง่ย่อย อุ้วีเชียร (2556, บทคัดย่อ) พบว่า การจัดทำเอกสาร และสร้างแบบฟอร์มการทำงานในการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตบริษัทอนเนสต์ ทุวิน จำกัด โดยพัฒนาระบบคุณภาพได้แก่ การจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ การจัดทำนโยบายคุณภาพ จัดทำคู่มือคุณภาพ จัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และจัดทำแบบฟอร์มการทำงานมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาที่บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติทุกขั้นตอน มีการติดตามนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งศักยภาพของระบบงานและความพร้อมของบุคลากรก็มีผลต่อการพัฒนาระบบงานเช่นกัน สอดคล้องกับการวิจัยของวิชัญ สายพรหม (2542, บทคัดย่อ) ที่พบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากร บุคลากร รวมทั้งระบบงานและวัฒนธรรมขององค์กรจะส่งผลต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและสามารถวัดคุณภาพของผลการดำเนินงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับไสวชัยบุญเรือง (2555, หน้า 12) ที่พบว่าเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการและปรับปรุงคุณภาพบริการได้แก่ ด้านการจัดการระบบงานที่ดี ทั้งระบบบริการ ระบบสนับสนุนบริการ ระบบพัฒนาบริการ และระบบบริหารจัดการ ด้าน

กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ และคุณภาพ ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิด ในขณะที่ให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง ซึ่งคุณภาพงานที่ดีมีประสิทธิภาพของการผลิตหรือการดำเนินงานต้องมีการควบคุมคุณภาพให้อยู่ในมาตรฐานโดยเฉพาะการพัฒนาความชำนาญของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน (ความสมดุลในแนวทางปฏิบัติ, 2551) และสอดคล้องกับแนวคิดของพัฒนาองค์กร สดประเสริฐ (ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 เป็นระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพสามารถสนองความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีเป้าหมายคุณภาพที่ชัดเจนเข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการ การดำเนินงานและใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพ ทำให้สามารถปรับปรุงสมรรถนะขององค์การเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความมั่นใจให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของสรวิชัย เปรมชื่น (2560, บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนใหญ่เน้น การตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหน่วยงานที่มีประสบการณ์จากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอกจะมีขีดความสามารถในการเพิ่มการบริการงานที่มีนวัตกรรมและเน้นให้ความสำคัญต่อการรักษามาตรฐานระบบงานและเน้นการจัดทำนโยบาย แผนงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ไปสู่การปฏิบัติได้ผลดีขึ้น สอดคล้องกับศิริพร ขอพรกลาง (2545, หน้า 36-37) และบรรจง จันทมาศ (2544, หน้า 12) เห็นว่าการดำเนินงานตามระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประกันคุณภาพโดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อให้เกิดคุณภาพ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการที่ดีผลลัพธ์ที่ได้จะดีตามไปด้วยเช่นกัน

3. ความพึงพอใจในการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นระบบในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพร้อมและประสิทธิภาพในการให้บริการและความน่าเชื่อถือ และด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรพบว่า มีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการ และการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความกระตือรือร้นในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้มีการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพเป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรงานบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่กำหนดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้เล็งเห็นถึงศักยภาพในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย จึงให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลดังกล่าว รวมทั้งบุคลากรได้ตระหนักถึงคุณภาพการทำงานในการพัฒนางานเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสู่การได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล นอกจากนี้ยังพบว่า การยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการจะทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงสามารถนำมา

พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งด้านบุคลากร อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิณณพัต ชื่นชมน้อย (2555, บทคัดย่อ) ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของอมรรัตน์ ศิริโปล์ (2560, บทคัดย่อ) พบว่า ด้านการบริการและด้านสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรในการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณภาพและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 7 งาน พบว่า โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการข้อมูลท้องถิ่น และบริการวิชาการและฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจรัตน์ สีทองสุข (2551, บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC สอดคล้องกับลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จะเห็นได้ว่าการทำงานของห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้เป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอซึ่งการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้นจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีทั้งผู้ให้บริการและหน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน

1. ควรนำระบบการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ควรให้บุคลากรทุกส่วนงานได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานที่เป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
3. มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำทุกงานเพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นปัจจุบันสามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกส่วนงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและตระหนักถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
2. ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การพัฒนานวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำไปใช้ประโยชน์

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล

รายการอ้างอิง

- ความสมดุลในแนวทางปฏิบัติ. (2551). เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=368&pageid=1&read=true&count=true.
- จิณณพัฑฒ์ ชื่นชมน้อย. (2555). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. ใน การประชุมวิชาการแห่งชาติ ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. (หน้า 1082-1092). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพปฎล สุนทรนนท์. (2557). องค์การแห่งคุณภาพ: ความท้าทายที่รออยู่เบื้องหน้า. เข้าถึงได้จาก <https://chalaemphong7.wordpress.com/2014/01/11/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%B8%E0%B8%93%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%97/>.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2545). e-Library: ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- นิติพล ฤๅตะโชติ. (2549). การบริหารการขยาย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เน่งน้อย อุวิเชียร. (2556). การพัฒนาระบบคุณภาพของบริษัทด้วยแนวคิด ISO9000 กรณีศึกษา บริษัท ออนเนสตี้ หู วิน จำกัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บรรจง จันทมาศ. (2544). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 : 2000 (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เบญจมา แก้วเวชฌาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532). พฤติกรรมสารสนเทศ. ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ 9 ฉบับทดลองหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, 24-40.
- พัชฌพงษ์ศรณัฏฐ์ สุตประเสริฐ. (ม.ป.ป.). การบริหารงานคุณภาพในองค์กร. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/rtech603xx/unit-10>.
- ภักดิญญา สว่างวงศ์. (2551). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี*. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี สถาบันพระบรมราชชนก.
- วิศิษฐ์ สายพรหม. (2542). *การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- ศิริพร ขอฟกรกลาง. (2545). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. กรุงเทพฯ: สกายบุ๊กส์
- สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ. (2560). *มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001*. เข้าถึงได้จาก <http://masci.or.th/service/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%90%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%B8/>.
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2560). *คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย*. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคม, 2(2), 43-59.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ ศิริโปล์. (2560). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Castell, Y. (2016). *Strategies to implement ISO 9001 in a government organization in jamaica* (Order No. 10249507). Available from ABI/INFORM Collection; ProQuest Dissertations & Theses Global. (1848667485). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1848667485?accountid=31947>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A conceptual model of service quality and its Implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.