

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015:
กรณีงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

พัชรี นารีดอกไม้* และ กนกวรรณ บัวงาม

งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

Factors Affecting the Effectiveness of ISO 9001:2015 Management:

Information Resources Management Subdivision,

Thammasat University Library

Patcharee Nareedokmai* and Kanokwan Buangam

Information Resources Management Subdivision Thammasat University Library

2 Prachan Road, Pranakorn, Bangkok THAILAND 10200

E-mail: raindrop@tu.ac.th

► รับบทความ 10 กุมภาพันธ์ 2568 ► แก้ไขบทความ 04 เมษายน 2568 ► ตอรับบทความ 08 เมษายน 2568

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015: กรณีงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์และถอดบทเรียนเป็นแนวทางในการนำมาใช้ในงานห้องสมุด ด้วยวิธีวิจัยเชิงประยุกต์ โดยสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพจำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ตรวจประเมินภายใน และผู้ปฏิบัติงาน และสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามออนไลน์บุคลากรภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 17 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ความตระหนักและเห็นความสำคัญของการดำเนินงานตามระบบ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทรัพยากร ได้แก่ บุคลากรมีความตระหนักและเห็นความสำคัญ และการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านการผลิตและดำเนินการ และจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาปรับใช้ในห้องสมุดอยู่ระดับมาก (4.36) สำหรับแนวทางการนำระบบมาใช้ในห้องสมุดควรมุ่งเน้นการให้ความรู้แก่บุคลากรในทุกระดับเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ และการสร้างความตระหนักแก่บุคลากรถึงความสำคัญของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้มีการพัฒนาและการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, ระบบบริหารงานคุณภาพ, ISO 9001:2015, การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

Abstract

This mixed-methods research investigated factors influencing the effectiveness of ISO 9001:2015 quality management system (QMS) implementation in the Information Resources Management (IRM) Department of Thammasat University Library. Data was gathered by interviews with 10 key stakeholders and an online survey of 17 IRM staff. Results were that executive commitment to, awareness of, and importance placed on ISO 9001:2015 implementation were the most significant factors contributing to its success. The study also underlined the significance of human resources, including staff awareness, commitment, and teamwork. Overall staff satisfaction level about implementation of the ISO 9001:2015 QMS was high (4.36). These findings suggest that to enhance the effectiveness of ISO 9001:2015 implementation in libraries, all staff members should be comprehensively educated on system requirements to heighten awareness of the need for continuous improvement.

Keywords

Academic Library, Quality Management, ISO 9001:2015, Information Resources Management

บทนำ (Introduction)

การพัฒนา “องค์กร” สู่ “คุณภาพ” ถือเป็นหมุดหมายสำคัญของทุกองค์กรเช่นเดียวกับ “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” ที่มุ่งพัฒนาองค์กรให้สามารถขับเคลื่อนได้ตามพันธกิจและสอดคล้องกับนโยบายของสถาบันการศึกษาต้นสังกัด ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีพันธกิจหลักด้านการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นสากลอย่างยั่งยืน โดยที่ผ่านมาได้พัฒนาตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาทิ การประกันคุณภาพด้วยการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อให้นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย มีความเชื่อมั่นในคุณภาพทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งนับเป็นจุดเปลี่ยนของหอสมุดฯ ที่เปลี่ยนแปลงการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ด้วยความเชื่อมั่นว่า กระบวนการที่ดีมีคุณภาพจะช่วยปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรให้สามารถดำเนินงานตามภารกิจและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย โดยมีขอบเขตการดำเนินงานในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

หอสมุดฯ เริ่มดำเนินการและพัฒนาในส่วนต่าง ๆ จนสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารในระบบบริหารคุณภาพได้ในวันที่ 1 สิงหาคม 2560 ประกอบด้วย 14 กระบวนการ ได้แก่ 1. งานนโยบายและยุทธศาสตร์ 2. การบริหารความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง 3. งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4. การจัดการความรู้ 5. การบริหารอาคารสถานที่และยานพาหนะ 6. การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 7. การสื่อสารองค์กร 8. การควบคุมเอกสารและข้อมูล 9. การจัดการและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ 10. งานบริการห้องสมุด 11. งานบริหารการจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 12. งานบริหารพัสดุและทรัพย์สิน 13. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน และ 14. การปฏิบัติการแก้ไขและปรับปรุง หอสมุดฯ ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2560 อาจจะได้ว่าเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ได้

พัฒนาและได้รับการรับรองมาตรฐานครอบคลุมในทุกกระบวนการ (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560) 1 ปีต่อมา ได้พัฒนาระบบเข้าสู่มาตรฐาน ISO 14001:2015 โดยได้รับการรับรองมาตรฐานเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 มีกระบวนการสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม ได้แก่ การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พันธสัญญาและประเมินความสอดคล้องด้านสิ่งแวดล้อม งานมาตรการควบคุมและติดตามตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อม และการเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2567)

ความสำเร็จของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในห้องสมุด กลายเป็นที่สนใจจากห้องสมุดสถาบันศึกษาหลายแห่งได้เข้ามาศึกษาดูงานและได้นำระบบ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรเช่นกัน อาทิ สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2564 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2564 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2564 และหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2566

ในส่วนของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นหน่วยงานด้านการสนับสนุน รับผิดชอบด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และจัดทำเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยกัน 2 ส่วน คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ห้องสมุดสาขาต่าง ๆ ทั้ง 11 แห่ง 4 ศูนย์การศึกษาของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่ ศูนย์ท่าพระจันทร์ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ หอสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ หอสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทวิชัย หอสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ หอสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ศูนย์รังสิต ได้แก่ หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ หอสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี หอสมุดประชาชน ศูนย์ลำปาง ได้แก่ หอสมุดบุญชู ดรีทอง และศูนย์พัทยา ได้แก่ หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา โดยมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำนวนทั้งสิ้น 17 คน แบ่งเป็นบรรณารักษ์ จำนวน 15 คน และเจ้าหน้าที่ 2 คน

งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีเอกสารและแบบฟอร์มในระบบ ISO 9001:2015 ประกอบด้วย 1. คู่มือการปฏิบัติงาน 1 รายการ คือ การจัดการและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ 2. วิธีการปฏิบัติงาน 4 รายการ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ การทำรายการและวิเคราะห์หมวดหมู่ และวารสารฉบับพิมพ์ 3. แบบฟอร์ม 5 รายการ ได้แก่ แบบฟอร์มแจ้งรายการระเบียบข้อมูลที่ดำเนินการ แบบฟอร์มบันทึกการสุ่มตรวจข้อผิดพลาดรายการบรรณานุกรม ใบแจ้งแก้ไขเลขเรียกหนังสือ แบบบันทึกการสุ่มตรวจข้อผิดพลาด ข้อมูลบรรณานุกรมบรรณานุกรมและแบบบันทึกการตรวจสอบข้อผิดพลาดข้อมูลบรรณานุกรมบรรณานุกรมวารสาร (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2566)

การดำเนินงานภายใต้ระบบ ISO 9001:2015 ของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีเป้าหมายสำคัญ คือ การเพิ่มความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในแต่ละปีจะกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพตามกระบวนการที่ดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหอสมุดฯ ซึ่งสามารถดำเนินการได้เป็นผลสำเร็จ ดังตารางผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์คุณภาพในรอบปีงบประมาณ 2566-2567 ที่ผ่านมา

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ ปีงบประมาณ 2566-2567

ปีงบประมาณ	วัตถุประสงค์คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
2567			
	ร้อยละความสำเร็จของฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเพิ่มขึ้น 5% (ต่อฐาน)	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90
2566			
1	จำนวนหนังสือซื้อใหม่ที่พร้อมออกให้บริการ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2	จำนวนหนังสือได้รับบริจาคใหม่ที่พร้อมออกให้บริการ	ร้อยละ 95	ร้อยละ 100
3	จำนวนหนังสือค้างที่พร้อมออกให้บริการ	ร้อยละ 95	ร้อยละ 100

ขณะเดียวกัน การสำรวจระดับการรับรู้นโยบายคุณภาพขององค์กรของแต่ละหน่วยงานของหอสมุดฯ ในปี 2567 ที่ผ่านมา งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ยังมีระดับการรับรู้นโยบายสูงที่สุดเป็นอันดับที่ 1 โดยอยู่ที่ร้อยละ 97.62 รองลงมา ได้แก่ งานอำนวยการ ร้อยละ 95.60 งานบริการรังสิตและภูมิภาค ร้อยละ 90.87 เป็นการสะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรและการตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งน่าจะเป็นหน่วยงานต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้เรียนรู้และนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อไปได้

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO ของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อวิเคราะห์และถอดบทเรียนการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO มาใช้ในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015: กรณีงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นการวิจัยประยุกต์ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถามออนไลน์บุคลากรภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. **การศึกษาข้อมูลและรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง** การบริหารจัดการ ISO 9001:2015 ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ การดำเนินงานของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การศึกษาข้อมูลระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในภาคอุตสาหกรรมและการนำมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด ระบบบริหารงานคุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายผล

2. การออกแบบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามออนไลน์ โดยอ้างอิงคำถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ISO ตามศึกษาตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO 9001 ของ รมณี กองแก้ว (2558) ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก และ 10 ปัจจัยย่อย คือ 1. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1.1) มีความมุ่งมั่นในการทำระบบ 1.2) เห็นความสำคัญของการทำระบบ 1.3) มีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการรับรองระบบ 2. ปัจจัยด้านทรัพยากร ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 2.1) การกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 2.2) การทำงานเป็นทีม 2.3) มีการฝึกอบรมและการให้ความรู้อย่างเป็นระบบ และ 3. ปัจจัยด้านการผลิตและดำเนินการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 3.1) การจัดการและประสิทธิภาพการทำงานที่ดี 3.2) มีการสื่อสารและการรับรู้ที่ดี 3.3) มีการวิเคราะห์และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 3.4) มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับการสัมภาษณ์กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ด้วยกัน ได้แก่ 1. กลุ่มผู้ตรวจประเมินภายใน งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2. หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วย งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 3. ผู้ปฏิบัติงาน งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ 4. ผู้แทนฝ่ายบริหาร รวมจำนวน 10 คน สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ กำหนดกลุ่มประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 17 คน

3. การจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล แบ่งออกเป็น 2 วิธี ได้แก่

3.1 การสัมภาษณ์ โดยได้มีการจัดทำแบบสัมภาษณ์และคำถาม รวมถึงพิจารณาคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ 1. กลุ่มผู้ตรวจประเมินภายใน งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2. หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วย งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 3. ผู้ปฏิบัติงาน งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ 4. ผู้แทนฝ่ายบริหาร โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 7-17 ตุลาคม 2567

ทั้งนี้ ในการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้ตรวจประเมินภายใน งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2564-2567 มีจำนวนทั้งหมด 16 คน และผู้ปฏิบัติงาน งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 17 คน จึงคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มจำนวนกลุ่มละ 3 คน สำหรับกลุ่มหัวหน้างานและหัวหน้าหน่วย งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และผู้แทนฝ่ายบริหาร ใช้วิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง รวมจำนวนทั้งสิ้น 4 คน แบ่งเป็นหัวหน้างาน 3 คน และผู้แทนฝ่ายบริหาร 1 คน ซึ่งในกระบวนการสัมภาษณ์ได้ใช้ระบบการประชุมออนไลน์ผ่านโปรแกรม MS Team เพื่อช่วยในการบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย

3.2 การสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศจำนวนทั้งสิ้น 17 คน จัดเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-10 ตุลาคม 2567

4. วิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามออนไลน์

5. สรุปและอภิปรายผล

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

ในการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1.1 สภาพการบริหารงานของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

1.1.1 ด้านผู้บริหาร

หัวหน้าหน่วยงานใส่ใจและเห็นความสำคัญในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์สรุปความเห็นถึงบทบาทของหัวหน้าศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้างานจัดการทรัพยากรสารสนเทศและหัวหน้าหน่วยแคตตาล็อกมีส่วนสำคัญที่ทำให้

ให้การดำเนินงานตามระบบ ISO 9001:2015 เป็นไปตามเป้าหมาย ตั้งแต่การสนับสนุน การกำหนดเป้าหมาย การควบคุมดูแล การติดตาม และการสื่อสารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ผู้ตรวจประเมินภายในคนที่ 1 (วริศรา วีระสัมพันธ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า หัวหน้างานมีความเข้มงวดและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามขั้นตอน นอกจากนั้นยังใส่ใจในรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ

หัวหน้างานคนที่ 3 (สมหมาย เทียงในญาติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า มีบทบาทในการดูแลและควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดและวัตถุประสงค์คุณภาพ

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 3 (รติ ผนิตวรนนท์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า หัวหน้างานเป็นผู้กำหนดทิศทางและเป้าหมายในการทำงาน ทำให้ได้ทราบเป้าหมาย ของหน่วยงานและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน

1.1.2 ด้านทรัพยากร

การได้รับการสนับสนุนเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานระบบบริหารงานคุณภาพและร่วมมือเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์ในด้านทรัพยากร ผู้ปฏิบัติงานภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในส่วนของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จและสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการตรวจประเมินคุณภาพภายในทำให้หน่วยงานได้ทบทวนเครื่องมือและทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นส่วนสนับสนุนในการทำงานต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อเครื่องพิมพ์สันใหม่ทดแทนเครื่องเดิมในแต่ละวิทยาเขต เพื่อลดเวลาการดำเนินการของการจัดเตรียมทรัพยากรออกให้บริการ รวมถึงพัฒนาระบบช่วยการลงรายการทรัพยากร เช่น ฐานข้อมูลหัวเรื่องภาษาไทยหอสมุดฯ ระบบแนะนำหัวเรื่องและเลขหมู่อัตโนมัติ เป็นต้น รวมไปถึงการได้รับสนับสนุนระบบการจัดการเอกสาร ด้วย ระบบ e-smart ISO ทำให้ระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงานเป็นไปได้อย่างดีทั้งในส่วนการปรับปรุงเอกสารและแบบฟอร์มให้เป็นปัจจุบัน ลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายให้การผลิตเอกสาร นอกจากนั้น ยังสามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น สอดรับกับสภาพการทำงานในปัจจุบันที่เน้นผ่านระบบออนไลน์

1.1.3 ด้านการผลิตและดำเนินการ

งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีการทำงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีการทำงานเป็นระบบมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน และเป็นหน่วยสำคัญด้านการสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศเพื่อออกให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ ได้แก่

- 1) ทำให้การทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มในทุกกระบวนการงาน เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน
- 2) มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการแจ้งข่าวเรื่องการบอกรับ-ยกเลิกฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น
- 3) ให้ความสำคัญกับการจัดเก็บเอกสารหลักฐานในรูปแบบออนไลน์เพื่อสะดวกในการเข้าถึงและจัดการให้เป็นปัจจุบัน อีกทั้งสามารถตรวจสอบย้อนกลับกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
- 4) การสุ่มตรวจคุณภาพข้อมูลบรรณานุกรมก่อนนำทรัพยากรฯ ออกให้บริการที่เป็นมาตรฐาน โดยใช้ตารางการสุ่มตรวจ Sampling Plan Table (AQL: Acceptable Quality Level) Level II โดยคำนึงถึงความผิดพลาดของข้อมูลรายการบรรณานุกรมที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ และมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และสรุปเป็นรายงานแบบบันทึกข้อผิดพลาดรายบุคคล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและแก้ไขปรับปรุงงานของตนเอง

5) มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 จะกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารของกระบวนการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และกำหนดแผนการตรวจประเมินภายในเป็นประจำทุกปีเพื่อให้การดำเนินงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

หัวหน้างานคนที่ 2 (ศิวพร อุทัยสาร, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า ระบบบริหารงานคุณภาพทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและช่วยกันทำงาน เช่น ในกรณีที่กระบวนการพบการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะมีการประชุมเพื่อนำเสนอและสรุปแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกันภายในหน่วยงาน และในขณะเดียวกันการตรวจประเมินภายในในแต่ละปีทำให้ได้เห็นมุมมองจากคนภายนอก ซึ่งช่วยให้มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หัวหน้างานคนที่ 3 (สมหมาย เทียงในญาติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเป็นความท้าทายอย่างมากสำหรับกระบวนการจัดการและเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาและวัตถุประสงค์คุณภาพเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์คุณภาพองค์กร ในอีกด้านหนึ่งถือเป็นข้อดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการร่วมกัน อาทิ การจัดทำแผนการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน ที่ต้องดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยจะนำข้อมูลจากรายงานข้อผิดพลาดที่พบจากการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นหัวข้อเบื้องต้น ควบคู่กับการสอบถามความต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ที่กำหนดขึ้น จะเน้นหนักในการสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 1 (วิริยา กัมปาน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า เดิมผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะทราบขั้นตอนการทำงานอยู่ก่อนแล้ว แต่การพัฒนากระบวนการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 จำเป็นต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่ออธิบายการทำงานในแต่ละขั้นตอน ทำให้เกิดการวิเคราะห์กระบวนการส่งผลให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจในแต่ละกระบวนการ ทำให้งานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แสดงความคิดเห็นถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สำคัญที่สุด มีด้วยกัน 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านทรัพยากร โดยสรุปได้ดังนี้

1.2.1 ด้านผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ในมุมมองผู้ตรวจประเมินภายในและผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า **ความมุ่งมั่นของผู้บริหารหน่วยงาน** เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพประสบความสำเร็จ ด้วยการกำหนดเป้าหมายและวางกรอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้บริหารยังเป็นต้นแบบให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้น ผู้บริหารยังให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 อาทิ การควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงาน มีการรายงานผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน การสร้างการมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน เช่น การจัดประชุมเพื่อร่วมกันวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปรับปรุงกระบวนการ การใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานตามระบบบริหารงานคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดและมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบอย่างชัดเจน

1.2.2 ด้านทรัพยากร

จากการสัมภาษณ์ในส่วนของหัวหน้างานให้ความเห็นว่า **ความตระหนักและการเห็นความสำคัญของการดำเนินงานตามระบบ ISO 9001:2015 ของบุคลากร**ภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ**การทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน** เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้การบริหารงานคุณภาพประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน การดำเนินงานตามคู่มือและแบบฟอร์มมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ การมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงกระบวนการ การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการจัดการความรู้ร่วมกัน เพื่อให้การทำงานในส่วนต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

1.3 แนวทางการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในห้องสมุด

สำหรับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด ในภาพรวมของทั้งผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานมีความเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่าระบบ ISO 9001:2015 เหมาะสมและสามารถนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุดได้ การดำเนินงานช่วงแรกอาจจะมีความยุ่งยาก เนื่องจากเป็นระบบใหม่และไม่เคยเคยมาก่อน ขณะเดียวกันบุคลากรในทุกระดับยังไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การให้ความรู้เกี่ยวกับระบบดังกล่าวเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน และการดูงานจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะการเขียนคู่มือและการจัดทำแบบฟอร์มในแต่ละกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 แต่เมื่อได้ลงมือทำ และได้รับฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีที่ปรึกษาซึ่งมีความเชี่ยวชาญมาคอยชี้แนะและให้คำปรึกษา อีกทั้งทุกคนได้มีส่วนร่วมและเข้าใจถึงเป้าหมายองค์กร จึงทำให้ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประสบความสำเร็จและได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ตรวจประเมินภายในคนที่ 1 (วิศรา วีระสัมพันธ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 ตุลาคม 2567) ให้ความเห็นว่าระบบบริหาร ISO 9001 เหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด โดยในช่วงแรก ๆ อาจจะยาก เพราะด้วยความรู้ที่ระบบดังกล่าวอาจจะยังไม่แพร่หลายในวงการห้องสมุด เมื่อได้ลงมือทำจึงได้เรียนรู้และเข้าใจว่าจะนำมาปรับใช้ได้อย่างไร สำหรับการปรับใช้กับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของห้องสมุด อาจยังมีข้อจำกัดใน 2 เรื่องใหญ่ ๆ คือ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินงานตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ไม่สามารถจัดซื้อได้อย่างอิสระ และสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ห้องสมุดจัดซื้อบริษัท หรือตัวแทนจำหน่ายน้อยทำให้ไม่มีตัวเลือกได้มากนัก ซึ่งในการดำเนินงานตามระบบ ISO ในกรณีการจัดซื้อจากภายนอก จำเป็นต้องคัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบ หากไม่พอใจสามารถพิจารณาและหาผู้ส่งมอบรายใหม่ได้เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของห้องสมุด

ผู้ตรวจประเมินภายในคนที่ 2 (กรวรรณ ตีวาท, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า อาจจะไม่สามารถตอบได้ว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม แต่สิ่งสำคัญที่ได้เห็นจากการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในห้องสมุด คือทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การทบทวนเอกสาร การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และแบบฟอร์มที่ใช้ร่วมกัน

ผู้ตรวจประเมินภายในคนที่ 3 (นุสรา อูมา, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 ตุลาคม 2567) ให้ความเห็นว่า ระบบ ISO เป็นระบบที่ไม่ได้ยากหรือง่ายเกินไป น่าจะเป็นระบบที่เหมาะสมกับห้องสมุด และระบบค่อนข้างยืดหยุ่น นอกจากนั้นยังเป็นระบบที่ส่งเสริมให้หน่วยงานได้พัฒนาและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการดำเนินงานช่วงแรก อาจไม่เห็นผลมากนัก แต่ด้วยกระบวนการของ ISO ทำให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป และช่วยให้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้รับการแก้ไขตามความเหมาะสม

หัวหน้างานคนที่ 2 (ศิวพร อุทัยสาร, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2567) กล่าวว่า โดยส่วนตัวค่อนข้างพอใจกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด เพราะทำให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานจริง ถึงแม้ช่วงแรกต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ และการจัดทำคู่มือกระบวนการและเอกสาร

ประกอบเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ขณะเดียวกันหอสมุดฯ ได้เชิญที่ปรึกษาจากหน่วยงานภายนอกคอยให้คำแนะนำ และได้เข้ามาคลุกคลีกับผู้ปฏิบัติงานทำให้การจัดทำคู่มือต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี รวมทั้งมีแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อกำหนดและการตรวจประเมินภายในที่ปรับปรุงให้เข้ากับบริบทของห้องสมุดมากขึ้น เพื่อทบทวนความรู้ให้กับบุคลากรเป็นประจำทุกปี จนทำให้ทุกคนเริ่มคุ้นเคยและมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

หัวหน้างานคนที่ 3 และหัวหน้างานคนที่ 4 (สมหมาย เทียงในญาติ และ อิศรียา หมีเงิน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2567) ให้ความเห็นว่า ในช่วงแรก ทุกคนอาจจะยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO โดยเฉพาะการเขียนคู่มือในแต่ละกระบวนการให้สอดคล้องตามข้อกำหนด แต่หลังจากผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติแล้ว และเริ่มมีความคุ้นเคยกับ ISO 9001:2015 มากขึ้น สามารถปรับใช้ในการทำงาน ทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมากยิ่งขึ้น

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 1 -3 (วิริยา กัมปาน, ขวัญชนก สถาพรพิบูลย์ และ รติ ฝนศรนนท์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7-8 ตุลาคม 2567) ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การดำเนินงานในช่วงแรกยังเกิดความกังวล และไม่แน่ใจว่าจะนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ได้หรือไม่ แต่หลังจากได้ลงมือปฏิบัติและได้รับความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ วิธีการตรวจประเมิน และยังได้ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินภายในด้วย ทำให้มีความเข้าใจและเห็นว่าการนำระบบ ISO มาใช้ในห้องสมุดมีความเหมาะสม และทำให้งานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

1.4 การวิเคราะห์แนวทางการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ภายในห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปข้อสังเกตเพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ภายในห้องสมุด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

ขั้นที่ 1 การเตรียมความพร้อม ในการเริ่มต้นดำเนินการกรณีที่หน่วยงานไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน แนวทางเบื้องต้นผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานองค์กร ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะให้ความชัดเจนและกำหนดเป้าหมายการนำระบบบริหารคุณภาพใดมาใช้ภายในหน่วยงานร่วมกัน เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ และเมื่อตัดสินใจที่จะนำระบบใดมาใช้ควรเริ่มจากการศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ หรือศึกษาจากหน่วยงานที่ดำเนินการมาก่อน เพื่อทำความเข้าใจและสร้างพันธมิตรระหว่างกัน หากมีระยะเวลาดำเนินการอันสั้นและมีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอ อาจจะดำเนินการจัดหาที่ปรึกษาจากภาคเอกชน หรือหน่วยงานภายนอก เพื่อเข้ามาให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ในส่วนของบุคลากรควรมุ่งเน้นให้ความรู้ด้วยการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพที่จะนำมาใช้ภายในหน่วยงาน โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรในทุกส่วนได้รับทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงการทบทวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเตรียมการจัดทำคู่มือและแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและใช้เป็นหลักฐานประกอบการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 การนำระบบมาใช้ดำเนินการภายในห้องสมุด สิ่งสำคัญ คือ การสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในทุกระดับเห็นความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยหอสมุดฯ ได้ดำเนินการจัดอบรมข้อกำหนดและการตรวจประเมินภายในทุกปี พร้อมให้บุคลากรในทุกระดับได้ทดสอบเพื่อเป็นผู้ประเมินภายในหน่วยงาน เนื่องจาก ในแต่ละปีจะต้องจัดมีการตรวจติดตามภายในของหน่วยงาน ประกอบกับขอบข่ายที่หอสมุดฯ กำหนดจะครอบคลุมทุกกระบวนการ ทำให้มีความต้องการผู้ตรวจประเมินภายในจำนวนมาก อีกทั้ง เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ให้แก่บุคลากรและเป็นการกระตุ้นให้ทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ขณะเดียวกันยังเป็นการพัฒนาทักษะในด้านการคิดวิเคราะห์ให้แก่บุคลากร รวมถึงการทำความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันของห้องสมุดด้วย อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญในการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ จำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กร ซึ่งปัจจุบันสามารถพัฒนาในรูปแบบออนไลน์ได้ เพื่อประหยัดเวลาและลดการใช้กระดาษได้

ขั้นตอนที่ 3 การรักษามาตรฐานและการควบคุมการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การรักษามาตรฐานและการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ได้กำหนดเป็นข้อกำหนดไว้อยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการจัดความไม่สอดคล้อง ระบบการจัดการข้อร้องเรียน การตรวจติดตามภายในองค์กรที่ต้องจัดทำเป็นแผนการดำเนินงานทุกปี รวมถึงการประชุมผู้แทนฝ่ายบริหารเพื่อให้มีการติดตามและให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งนับเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. สรุปผลจากข้อมูลการสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 17 คน ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015: กรณีงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 17 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 17 คน คิดเป็นสัดส่วน 100% ด้านประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 41.18) และรองลงมา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 23.53) มีประสบการณ์ 20 ปีขึ้นไปไม่ถึง 30 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 17.65) มีประสบการณ์ 15 ปีแต่ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11.76) มีประสบการณ์ 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 5.88)

สำหรับประสบการณ์และความคุ้นเคยกับระบบ ISO 9001:2015 ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้จักระบบ ISO 9001:2015 จำนวน 10 คน (ร้อยละ 85.71) ไม่รู้จัก 7 คน (ร้อยละ 14.29) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงสัดส่วนการรู้จักระบบบริหาร ISO 9001:2015

ความคุ้นเคยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015	คน	%(N=17)
รู้จัก	10	85.71
ไม่เคยรู้จักมาก่อน	7	14.29

ในส่วนของความเกี่ยวข้องในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ โดยส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้รับการตรวจประเมิน รองลงมา คือ ทำหน้าที่เป็น ผู้ตรวจประเมิน 14 คน (ร้อยละ 82.35) และทำหน้าที่ผู้จัดทำคู่มือและเอกสาร 7 คน (ร้อยละ 41.17) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงสัดส่วนบทบาทในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

บทบาทในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO	คน	% (N=17)
ผู้จัดทำคู่มือและเอกสาร	7	41.17
ผู้ตรวจประเมิน	14	82.35
ผู้รับการตรวจประเมิน	17	100

2.2 ส่วนความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

ด้านความพึงพอใจต่อการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.36

สำหรับความคิดเห็นต่อบริษัทที่มีผลต่อความสำเร็จการดำเนินงาน ISO 9001:2015 ของหน่วยงาน โดยการจัดเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1-10 มีความเห็นค่อนข้างกระจายตัว เมื่อพิจารณาคำความถี่สูงสุดในแต่ละลำดับโดยแบ่งตามปัจจัยหลักและปัจจัยย่อย ได้ดังนี้

การศึกษาปัจจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถาม จัดลำดับความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 1-3 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการทำระบบ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 มีจำนวน 4 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 23.52 2) ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการทำระบบ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 มีจำนวน 6 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 35.29 และ 3) ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการรับรองระบบ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 มีจำนวน 6 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 35.29

ปัจจัยด้านทรัพยากร ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 4-6 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ดังนี้ 1) หน่วยงานกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน จัดอยู่ในลำดับที่ 4 มีจำนวน 5 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 29.41 2) การทำงานเป็นทีม จัดอยู่ในลำดับที่ 5 มีจำนวน 4 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 23.52 และ 3) หน่วยงานมีการฝึกอบรมและการให้ความรู้อย่างเป็นระบบ จัดอยู่ในลำดับที่ 6 มีจำนวน 7 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 41.18

ปัจจัยด้านการผลิตและดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 3, และ ลำดับที่ 7-10 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ดังนี้ 1) หน่วยงานมีการสื่อสารและการรับรู้ที่ดี จัดอยู่ในลำดับที่ 7 มีจำนวน 7 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 41.18 2) หน่วยงานมีการวิเคราะห์และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จัดอยู่ในลำดับที่ 8 มีจำนวน 5 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 29.41 3) หน่วยงานมีการจัดการและมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี จัดอยู่ในลำดับที่ 3 มีจำนวน 4 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 23.52 และ 4) หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ จัดอยู่ในลำดับที่ 10 มีจำนวน 5 คน (f=6) คิดเป็นร้อยละ 29.41 ตามผลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ISO 9001:2015

ปัจจัย	ความถี่ในการจัดลำดับความสำคัญ (คน/N = 17)									
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	ลำดับที่ 8	ลำดับที่ 9	ลำดับที่ 10
ด้านผู้บริหาร										
ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการทำระบบ	4	2	2	0	1	0	2	1	3	2
ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการทำระบบ	4	6	0	0	0	0	0	0	4	3
ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการรับรองระบบ	0	1	6	1	0	1	2	2	2	2
ด้านทรัพยากร										
หน่วยงานกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	0	0	0	5	4	1	2	3	0	2
การทำงานเป็นทีม	2	2	1	1	4	2	2	0	2	1
หน่วยงานมีการฝึกอบรมและการให้ความรู้อย่างเป็นระบบ	0	0	1	2	2	7	1	1	3	0
ด้านการผลิตและดำเนินการ										
หน่วยงานมีการสื่อสารและการรับรู้ที่ดี	1	0	0	1	3	1	7	3	0	1
หน่วยงานมีการวิเคราะห์และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1	0	0	4	0	0	0	5	4	3

ปัจจัย	ความถี่ในการจัดลำดับความสำคัญ (คน/N = 17)									
	ลำดับ ที่ 1	ลำดับ ที่ 2	ลำดับ ที่ 3	ลำดับ ที่ 4	ลำดับ ที่ 5	ลำดับ ที่ 6	ลำดับ ที่ 7	ลำดับ ที่ 8	ลำดับ ที่ 9	ลำดับ ที่ 10
หน่วยงานมีการจัดการและมี ประสิทธิภาพการทำงานที่ดี	1	0	4	0	0	1	2	3	3	3
มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	1	3	0	0	0	1	1	2	4	5

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวนทั้งสิ้น 15 คน จากจำนวน 17 คน โดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในเชิงบวก โดยเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ ช่วยให้การดำเนินงานภายในหน่วยงานเป็นระบบ มีการควบคุมและตรวจสอบย้อนกลับได้ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานด้วย โดยสิ่งสำคัญควรมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ

ทั้งนี้ โดยสรุปจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรภายในงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้และสนับสนุนการทำงานของงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ประสบความสำเร็จ ที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยผู้บริหาร ทั้งในด้านของความมุ่งมั่นของผู้บริหาร และการเห็นความสำคัญของการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในองค์กร รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านการผลิตและดำเนินงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายสัมพันธ์ ศิริรัตน์ (2564) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสรุปได้ 3 ปัจจัย ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ความร่วมมือของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยต้องมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน

นอกจากนั้น ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ รมณีย์ กองแก้ว (2558) ที่ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO 9001 สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของที่ปรึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารมีความสำคัญที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยด้านการผลิตและดำเนินงาน โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จย่อยที่มีความสำคัญ คือ ความมุ่งมั่นในการทำระบบ ทศนคติที่ดีต่อการได้รับรองระบบ และการเห็นความสำคัญของการทำระบบ รวมทั้งงานวิจัยของ Asante and Ngulube (2020) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยประเทศกานา พบว่า มี 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ TQM มาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยยะสำคัญ ได้แก่ การมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาของบุคลากร การฝึกอบรม วัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ด้านเพ็ญทิพย์ แยมมี (2565) พบว่า ปัจจัยจุดใจด้านผู้นำองค์กร มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ขณะที่ สุธินี เชษฐพนิต (2564) พบว่า การนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรนั้น ควรให้ความสำคัญกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 และความไว้วางใจในองค์กร ตามลำดับ

ขณะที่การศึกษาของ Hu et al., (2024) ได้ศึกษาการบริหารจัดการคุณภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจีนด้วยการทบทวนวรรณกรรมเชิงระบบ จากบทความวิชาการจำนวน 435 รายการ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของจีนได้มีการพัฒนาและนำระบบบริหารจัดการคุณภาพในระดับสากลมาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้น โดยมีปัจจัยสนับสนุน 6 ประการ แบ่งเป็นปัจจัยภายนอก 4 ประการ ได้แก่ การนำ QM มาใช้ การสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

และแนวปฏิบัติการประเมินคุณภาพ และปัจจัยภายใน 2 ประการ ได้แก่ ความต้องการการพัฒนา และวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางการศึกษา

การวิเคราะห์และถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015: กรณีงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถสรุปแนวทางการนำมาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่จะนำระบบดังกล่าวมาใช้อย่างเป็นทางการเพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบและได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
2. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและข้อกำหนดต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในทุกระดับ อาทิ การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบดังกล่าวและข้อกำหนดที่สำคัญ การศึกษาดูงานห้องสมุดที่ได้รับการรับรองมาตรฐานเป็นที่เรียบร้อยแล้วเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ดีและได้มีพันธมิตรได้คอยให้คำแนะนำที่เหมาะสม
3. ควรแต่งตั้งคณะทำงานและกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ รวมถึงมีที่ปรึกษาเพื่อคอยให้คำแนะนำในการจัดทำคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ
4. มีการสื่อสารอย่างเป็นระบบทั้งจากผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่บุคลากรในทุกส่วนได้เห็นความสำคัญของการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของหน่วยงาน
5. มีแผนการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากรได้มีความเข้าใจและพัฒนาทักษะตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องข้อกำหนด หลักเกณฑ์การประเมิน และข้อพึงระวังสำหรับการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของหน่วยงาน
6. จัดหาเทคโนโลยี หรือพัฒนานวัตกรรมของหน่วยงานที่จะเป็นประโยชน์และสามารถรองรับการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการจัดการเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน ระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

บทสรุป (Conclusion)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015: กรณีงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการศึกษาเพียงบางส่วนของการทำงานทั้งหมดเท่านั้น ซึ่งยังมีกระบวนการอื่น ๆ ของห้องสมุดที่มีความแตกต่างทั้งในกระบวนการปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาในวงกว้างให้ครอบคลุมในทุกกระบวนการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ISO 9001:2015 ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ การศึกษาดังกล่าวน่าจะเป็นภาพสะท้อนถึงการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO มาใช้ในห้องสมุดได้ในเบื้องต้น และน่าจะเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้รับทราบและนำไปพิจารณาถึงการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานสากลต่อไปในอนาคต

รายการอ้างอิง (References)

- เพ็ญทิพย์ แยมมี. (2565). *การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- รมณีย์ กองแก้ว. (2558). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO9001 สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของที่ปรึกษา [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. คลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. <https://doi.org/10.14457/TU.the.2015.1331>
- วีรศรุต สุวงศ์. (2563). ประสิทธิภาพการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ในบริษัท โลอันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(1), 21-29.
- สายสัมพันธ์ ศิริรัตน์. (2564). แนวทางการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 หอสมุดมหาวิทยาลัย
กรณีศึกษาสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุธินี เชษฐพนิต. (2564). ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). รายงานประจำปี 2560 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ล้าน 357 พาณิชัย.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2566). คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การจัดการและการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หอสมุด.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2567). คู่มือคุณภาพ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หอสมุด.
- Asante, E., & Ngulube, P. (2020). Critical success factors for total quality management implementation and implications for sustainable academic libraries. *Library Management*, 41(6/7), 545-563.
<https://doi.org/10.1108/LM-02-2020-0017>
- Hu, B., Moro-Cabero, M.-M. & De-La-Mano, M. (2024). Quality Management in Chinese Academic Libraries: A Systematic Review. *Sustainability*, 16(7), 2700.
<https://doi.org/10.3390/su16072700>