

รายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด
ในโครงการพัฒนาคุณภาพด้วย ISO 9001: 2015
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2565 เวลา 08.00 - 16.00 น.
ณ ห้อง 702 สำนักหอสมุดกลาง

1. หลักการและเหตุผล / เหตุผลความจำเป็น

ความสำเร็จกับการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดสู่มาตรฐาน ISO 9001: 2015 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการทุกระดับ จึงได้นำระบบบริหารจัดการคุณภาพองค์กร ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 มาใช้ในการพัฒนากระบวนการบริหารและจัดการห้องสมุด อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ ในครั้งนี้ สำนักหอสมุดกลาง จึงกำหนดจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด เพื่อทบทวนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวมาตรฐาน ISO 9001:2015 การเรียนรู้ข้อกำหนด การจัดทำเอกสารคุณภาพ และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและรักษามาตรฐานของการให้บริการของห้องสมุด

3. สถานที่ดำเนินการ

ณ ห้อง 702 สำนักหอสมุดกลาง

4. เป้าหมายเพื่อดำเนินการ

เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
ช่วงจัดกิจกรรมเป็นช่วงที่ห้องสมุดเปิดบริการทำให้บุคลากรไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทั้งหมด จึงอาจทำให้บุคลากรที่ไม่ได้เข้าร่วมขาดการรับรู้เรื่องมาตรฐาน ISO 9001: 2015 ที่ห้องสมุดใช้เป็นตัวขับเคลื่อนการทำงาน	อาจมีการแบ่งการจัดกิจกรรมเป็น 2 กลุ่ม หรือกำหนดเป็นช่วงปิดภาคการศึกษาเพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมได้

7. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด 37 ฉบับ จากจำนวนผู้ร่วม 38 คน คิดเป็นร้อยละ 97.37 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามได้ผลดังนี้ ผลการประเมินความรู้การเข้าร่วมกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด ในโครงการพัฒนาคุณภาพด้วย ISO 9001: 2015 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางแสดงความถูกต้องของคะแนนทดสอบความรู้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด

ข้อคำถาม	เฉลย	ตอบถูก	คิดเป็นร้อยละ
1. มาตรฐาน ISO ต้องมีการทบทวนทุก 6 ปี เพื่อให้มั่นใจว่ายังมี ความเหมาะสมและทันสมัย	ไม่ใช่	36	97.30
2. ระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001) คือ มาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ	ไม่ใช่	32	86.50
3. โครงสร้างของข้อกำหนด (Structure of ISO9001:2015) มีทั้งหมด 10 ข้อ	ใช่	37	100.00
4. "องค์กรต้องพิจารณากำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การดูแลรักษา และการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง สำหรับระบบบริหารคุณภาพ" คือความหมาย	ใช่	32	86.50

ของการสนับสนุน			
5. สำนักหอสมุดกลางใช้วิธี STEEP ในการพิจารณาบริบทขององค์กร	ไม่ใช่	30	81.08
เฉลี่ยรวม		4.51	90.20

จากตาราง พบว่า ผลการประเมินความรู้การเข้าร่วมกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด ผลเฉลี่ยความถูกต้องเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 3 โครงสร้างของข้อกำหนด (Structure of ISO9001:2015) มีทั้งหมด 10 ข้อ ตอบถูกทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100 และข้อที่ 1 มาตรฐาน ISO ต้องมีการทบทวนทุก 6 ปี เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความเหมาะสมและทันสมัย ตอบถูกจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97.30 ส่วนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 สำนักหอสมุดกลางใช้วิธี STEEP ในการพิจารณาบริบทขององค์กร ซึ่งตอบถูก 30 คน คิดเป็นร้อยละ 81.08

ตารางแสดงความถี่ของคะแนนทดสอบความรู้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด

คะแนนทดสอบความรู้	จำนวน	ร้อยละ
5 คะแนน	21	56.76
4 คะแนน	13	35.13
3 คะแนน	3	8.11
รวม	37	100.00

จากตาราง พบว่าคะแนนทดสอบความรู้ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 กับงานห้องสมุด ส่วนใหญ่เท่ากับ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมาคือ 4 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 35.13 และ 3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

ตารางแสดงความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. หัวข้อกิจกรรมส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน	4.38	0.83	มาก
2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.35	0.82	มาก
3. ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.41	0.83	มาก
รวม	4.38	0.82	มาก

จากตาราง พบว่าผลการประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X} = 4.41$) หัวข้อกิจกรรมส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน ($\bar{X} = 4.38$) และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X} = 4.35$) รายละเอียดดังแสดงในตาราง

8. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบเงินอุดหนุนแผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมทั้งสิ้น 19,315 บาท (หนึ่งหมื่นเก้าพันสามร้อยสิบห้าบาทถ้วน)

9. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

-

10. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการให้ความรู้เรื่อง ISO ที่ห้องสมุดดำเนินการกับบุคลากรในหน่วยงานทุกคน
2. ควรเพิ่มการจัดอบรมในหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องควบคู่ไปด้วยเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติม

11. ภาพประกอบ









