

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระบบบริหารงานคุณภาพในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางที่มีต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (3) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกได้ 2 กลุ่ม คือ บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 209 คน และผู้ให้บริการจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจข้อมูลการดำเนินการระบบบริหารงานคุณภาพและแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่นำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาคือ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO โดยได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการและระยะเวลาการประเมินคุณภาพเป็นไปตามวาระที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลางเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยบุคลากรเห็นว่าการบริหารงานคุณภาพระบบ ISO 9001 : 2000 จะประสบความสำเร็จได้บุคลากรทุกระดับในองค์กรต้องให้ความร่วมมือร่วมใจ
3. ผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยผู้ให้บริการเห็นว่าขั้นตอนการมารับบริการที่สำนักหอสมุดกลาง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลางตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ

The objective of this research is to study (1) quality management systems in Ramkhamhaeng University Library (2) opinions of Ramkhamhaeng University Library's personnel to using the quality management systems in operations at the library (3) opinions of Ramkhamhaeng University Library's users to using the quality management systems in operations at the library. The sample group was classified in two groups : 209 and 400 persons of Ramkhamhaeng University Library's personnel and users respectively. The instrument were a form that explored in operations of quality management systems and questionnaire. The data were analyzed by using frequencies, percentages, means and standard deviation.

The results of this research were as follows:

1. The quality management systems in Ramkhamhaeng University Library was ISO that certified continuously by an outside institute. The operations and timetable about evaluated the systems were defined seriously.
2. Ramkhamhaeng University Library's personnel agreed that using the quality management systems ISO 9001 : 2000 in operations at the library. The systems will succeed if all personnel in the organization must go along to come together.
3. Ramkhamhaeng University Library's users agreed that using the quality management systems ISO 9001 : 2000 in operations at the library. The service procedure is not complicate, easily understand and information resources that serve in the library follow by the objective and requirement of users.