

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 รวมทั้งศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 19 แห่ง ที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จำนวนทั้งสิ้น 127 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) การจัดทำระบบบริหารคุณภาพเป็นเอกสารและมีการนำไปปฏิบัติในองค์กร (2) การกำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ และ (3) การจัดทำคู่มือคุณภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดในมาตรฐานสากล ตามลำดับ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าการประกันคุณภาพในหน่วยงานจะเกิดขึ้นได้ ต้องขึ้นอยู่กับความยินยอมพร้อมใจของประชากรในสถาบันเป็นสำคัญ

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาระงานในห้องสมุดมีปริมาณมาก เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมากที่สุด

This research aimed to follow up the quality assurance practice of staff of RIT library in Bangkok Metropolitan and surrounding area where have been certified the ISO 9001 : 2000. It also aimed to study the changing of work behavior as well as problems and difficulties in applying knowledge of the library staff Moreover, suggestion and recommendation toward the quality assurance of library staff were investigated.

The population used in the research was 127 managerial and library staff from 19 libraries passing the certification of ISO 9001 : 2000. The research instrument was questionnaire constructed by researcher

The findings were as follows: The quality assurance practice of managerial and library staff in general and in separated item were at high level. The top three practices were 1) the production of quality assurance documents and its application (2) The determination of policies and objectives and (3) the development of handbook and working process imposed by international standard, respectively.

It was also found that behavior change of library staff was high both in overall and in separated item. Regarding the suggestion and recommendation, it indicated that the managerial and library staff believed that the success of quality assurance would be achieved by participation of RIT staff.

Concerning problems and difficulties, it was found that in overall, they were at intermediate level. However, when separated item was analysed, it was found that the high load of work was the most problem and difficulties of library staff