



การประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE EVALUATION OF THE MANAGEMENT OF THE ACADEMIC RESOURCES
CENTER, PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

นางสาวทัศน โปธิ์ศิริ


มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ
วัน เดือน ปี..... 28 ก.ย. 2553
เลขทะเบียน..... ๒๒๕๐๓๗ ★

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

04
027.7593
ท357ก
9549

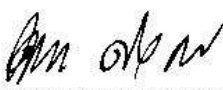
วิทยานิพนธ์ การประเมินการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
โดย นางสาวทัศนีย์ โพธิ์ศรี
หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์हरभा सिर्वी
กรรมการ รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์
กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

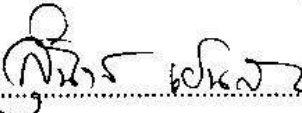

.....ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดิลก บุญเรืองรอด)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์हरभा सिर्वी)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนิตย์ เอ็นสบาย)


.....กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ทัศนีย์ โพธิ์ศิริ. (2549) การประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุม
รองศาสตราจารย์หรรษา ศิวรักษ์ รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คุณาภินันท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราช
ภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ทฤษฎีการประเมินแบบชิปโมเดล ของสตีฟเฟิลบีมและศึกษาแนว
ทางการพัฒนา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนัก
วิทยบริการ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และกลุ่มผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ผลการวิจัยพบว่า

ด้านบริบท คณะกรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเห็นว่า โครงสร้างการ
บริหารงาน การวางแผน และอาคารสถานที่ มีการดำเนินงานมีความเหมาะสมมาก

ด้านปัจจัยนำเข้า คณะกรรมการมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และ
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่าการนำเข้าครุภัณฑ์ งบประมาณ บุคลากร มีความเหมาะสมมาก

ด้านกระบวนการ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่า
กระบวนการของสำนักวิทยบริการและการประเมินและผลลัพธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผลผลิต การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในด้าน
ผลผลิต ภายใต้กรอบเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกา โดยภาพรวมพบว่า
ด้านบริการ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ
เทคโนโลยีทางการศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุด มีความเหมาะสมมาก

แนวทางการพัฒนา 1. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าให้เพียงพอต่อความ
ต้องการใช้ 2. ควรเพิ่มความเร็วในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต 3. ควรพัฒนาบุคลากรจุด
ประชาสัมพันธ์ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 4. ควรมุ่งงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือใหม่ๆ เพื่อให้บริการ
มากกว่านี้

THATSANEE POKEEREE. (2006) The Evaluation of Academic Resources Center,
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Management. Bangkok: Graduate
School, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. Advisor Committees :
Assoc. Prof. Hunsu Sivaraks ; Assoc. Prof. Chaweewan Khuhatpinat ; Asst. Prof.
Chollada Pongattanayothin.

The purpose of this research to evaluate the Academic Resources Center,
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University performance, evaluation criteria based on
CIPP Model of D.L. Stufflebeam and developed educations. The population and samples
were the management board of University, the management board of Academic
Resources Center, Librarians, Library officers and persons who got services. The data
were collected by questionnaires and were analyzed by percentage, average and
standard deviation.

The findings revealed that :

Context evaluation criteria: The management board of Phranakhon Si Ayutthaya
Rajabhat University agreed management structure, planning, building were performed
highly suitable.

Input evaluation criteria : The management board of Phranakhon Si Ayutthaya
Rajabhat University, the management board of Academic Resources Center, Librarians,
Library officers agreed durable articles importing, budget, personnel were highly
suitable.

Process evaluation criteria: The management board of Academic Resources
Center, Librarians, and library officers agreed Academic Resources Center process,
evaluation and result were median rank.

Product evaluation criteria: The Academic Resources Center of Rajabhat
Pranakhorn Si Ayutthaya performing productivity under Standards for College Libraries
mobilized agreed services, communication, co-operation between library, conveniences,
education technology services and library orientation were highly suitable.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์
นรรษา ศิวรักษ์ รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คุณานันท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน อาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เอาใจใส่ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความ
ถูกต้อง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในโอกาสนี้

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ดร.ดิลก บุญเรืองรอด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนิตย์ เย็นสบาย ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ กรรมการสอบ
วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้
ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นรวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบ แก้ไข ให้คำแนะนำในการสร้าง
เครื่องมือในการวิจัย และขอขอบคุณคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณญาติพี่น้อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน และเพื่อนร่วมชั้น
เรียนที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

คุณความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้บุพการีและคณาจารย์

ทัศนีย์ โพธิ์ศิริ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
ประกาศศุณฺุปการ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีทฤษฎีทางการประเมิน.....	9
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกา	11
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย.....	16
แนวคิดการประเมินตามทฤษฎีของชิป(CIPP MODEL).....	24
การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.....	61
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	86
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	102
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย.....	104

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนเจ้าหน้าที่และระดับการศึกษา.....	33
ตารางที่ 2	ประเภทของทรัพยากรทั้งสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์.....	34
ตารางที่ 3	สถิติผู้ใช้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตุลาคม 2547-กันยายน 2548.....	38
ตารางที่ 4	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	53
ตารางที่ 5	สถานภาพของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.....	58
ตารางที่ 6	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์.....	59
ตารางที่ 7	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ.....	60
ตารางที่ 8	ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านบริบท.....	61
ตารางที่ 9	ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.....	64
ตารางที่ 10	ความคิดเห็นของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในด้านกระบวนการ.....	67
ตารางที่ 11	ความคิดเห็นของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ ในด้านผลผลิต.....	69
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักวิทยบริการ.....	73

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจแบบจำลองชิป.....	26
แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างสำนักวิทยบริการ.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2547 : 21) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังแห่งการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามแนวทางที่กำหนดข้างต้น และจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับระบบการศึกษาและแนวทางการศึกษาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545 : 14) มาตราที่ 25 ที่ระบุว่ารัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพรวมทั้งดำเนินการตามคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544:20) ในนโยบายการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมที่เน้นด้านการศึกษาว่า รัฐบาลจะปฏิรูปการศึกษาตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จะปฏิรูปการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หลักการเรียนรู้ด้วยตนเอง และหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นพลังความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนิสัยรักการอ่าน การจัดให้มีห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและสื่อการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

จากบทบาทหน้าที่ของของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้มีการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย เช่น สำนักวิทยบริการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ภาษาต่างประเทศ ศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษาและพัฒนาครู สถาบันอยุธยาศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ดำเนินงานในรูปแบบของห้องสมุดที่มุ่งเน้นการบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการดำเนินงานห้องสมุดในยุคปัจจุบันอยู่ระหว่างการปฏิรูปต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวความคิดหลายประการ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ผู้ใช้บริการ คือ ลูกค้ำ เปลี่ยนการบริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก สอนลูกค้ำให้รู้จักวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อลูกค้ำจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการลูกค้ำเป็นต้น การพัฒนาคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ เป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศและยกระดับสถาบันอุดมศึกษาเพราะห้องสมุดเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย ห้องสมุดเป็นสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความเอาใจจริงเอาใจทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ (ภาวิฑู ทองโรจน์. 2540 : 113) ความสำคัญและคุณค่าของห้องสมุดจะเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้สามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเลือกใช้วัสดุ ให้ได้มาตรฐานจะประสบความสำเร็จได้ ห้องสมุดนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ 2 ประการ ประการแรกต้องรู้จักศักยภาพของตนเองว่ามีจุดเด่น หรือจุดด้อยอะไรบ้างในการดำเนินงาน และประการที่สองต้องทราบความต้องการรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการให้ชัดเจนและครบถ้วน (ไพลิน ศรีสะอาด. 2547 : 1) ภารกิจของห้องสมุดในปัจจุบันมีมากและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวและไม่ได้ตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น หากเพื่อประโยชน์ของสังคมและส่วนรวม (แมนมาส ขวลิต,คุณหญิง 2543 : 45)

การดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและงานบริการ เช่น โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อย คือระบบการยืม-คืน สืบค้นและวิเคราะห์รายการทรัพยากรสารสนเทศ และการสืบค้นซึ่งสามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาฐานข้อมูลบรรณนิวารสาร(SERIAL) ฐานข้อมูลอยุธยาศึกษา (AYST) ฐานข้อมูลงานวิจัย (THESIS) และฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์ (CLIPPING) เป็นต้น

ในสภาพปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ที่มีการพัฒนาและก่อให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมากมาย การเก็บรวบรวม สืบค้น อ้างอิงและเชื่อมโยง เพื่อนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ จะต้องได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและทันสมัย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ทำหน้าที่เป็นแหล่งการเรียนรู้สำคัญของมหาวิทยาลัยจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ที่เกิดขึ้น เพื่อการพัฒนางานของสำนักวิทยบริการให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเหตุผลที่สำคัญที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง การประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยประเมินการดำเนินงานตามมาตรฐานของห้องสมุดอเมริกันและมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยใช้ทฤษฎีการประเมินแบบชิปโมเดล(CIPP MODEL) (สมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2544 : 165-187) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา กำหนดนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ทฤษฎีการประเมินแบบชิปโมเดล (CIPP MODEL) ในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในกรอบเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของสหรัฐอเมริกา(Ruetten, Bostain and Casey, 2000 : 570) คือ การบริหาร การวางแผน งบประมาณ การบริการ การสอน ทรัพยากร การเข้าถึง บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสารและความร่วมมือ และ การประเมินและประเมินผลสัมฤทธิ์ และกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย 8 ด้าน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) คือ โครงสร้างและการบริหาร งบประมาณและการเงิน บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ การบริการ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีการประเมินแบบชิปโมเดล ดังนี้

1. การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation: C) ประเมินจาก โครงสร้างการบริหาร การวางแผน และ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์
2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) ประเมินจาก งบประมาณ บุคลากร ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. การประเมินกระบวนการ(Process Evaluation: P) ประเมินจาก การบริการ การเข้าถึง การสื่อสารและความร่วมมือ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) ประเมินจาก การประเมินและ ผลลัพธ์ และการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การวิจัยการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่าย บริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย และบริการวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ผู้ช่วย อธิการบดีฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีคณะ วิทยาการจัดการ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้อำนวยการสำนักงาน อธิการบดี จำนวน 17 คน ประเมินด้านบริบท และปัจจัยนำเข้า

2. ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ 1 คน หัวหน้า สำนักงาน ผู้อำนวยการ 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 1 คน ประเมินปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

3. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด คือผู้ปฏิบัติงานสอน และปฏิบัติงานประจำสำนัก วิทยบริการ จำนวน 25 คน ประเมินปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

4. ผู้รับบริการประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. นักศึกษาปริญญาโท และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 6,288 คน ประเมินด้านผลผลิต

นิยามศัพท์

การประเมิน หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้รับบริการ ที่มีต่อการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยาในด้าน กระบวนการบริหารงาน ด้านการยอมรับของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและ ผู้รับบริการ ความถูกต้องและความเหมาะสมในการบริหารงาน ความมีศักยภาพในการ บริหารงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ ข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป นักศึกษาปริญญาโท และบุคคลภายนอก ที่มารับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ หมายถึง คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนคณาจารย์

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสอนและปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้าราชการพลเรือน หมายถึง ข้าราชการพลเรือนประจำที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีภาคเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นักศึกษา ภาค กศ.บป. หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีภาคบุคลากรประจำการซึ่งใช้เวลาศึกษานอกเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นักศึกษาปริญญาโท หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พนักงานราชการ หมายถึง พนักงานราชการที่มหาวิทยาลัยจ้างด้วยงบประมาณแผ่นดินโดยมีสัญญาจ้างตามระยะเวลาที่รัฐบาลกำหนด

ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจ้างด้วยงบรายได้มหาวิทยาลัย

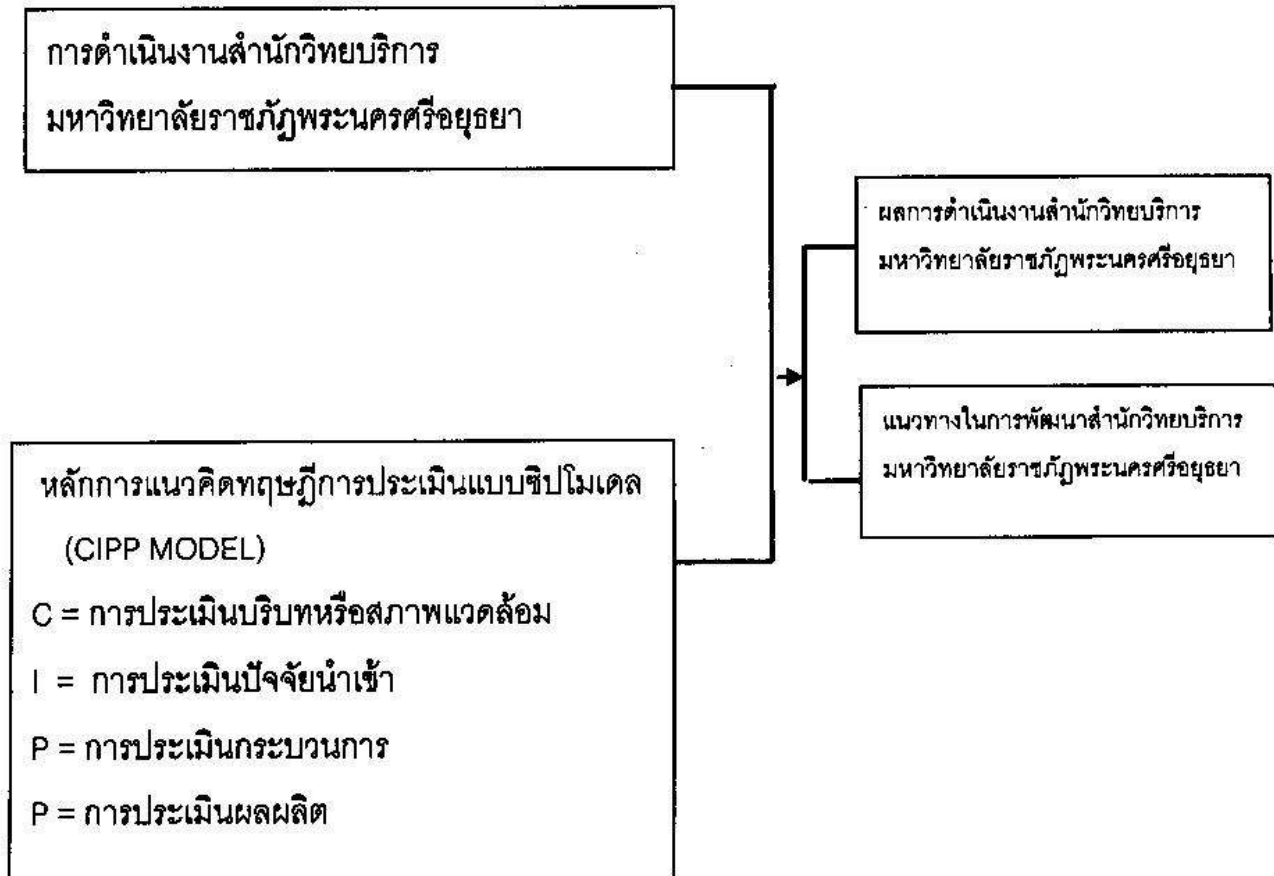
ทฤษฎีการประเมินแบบชิปโมเดล คือ ทฤษฎีการประเมินที่ประกอบไปด้วย การประเมินบริบทและสภาพแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการและการประเมินผลลัพธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. เป็นแนวทางในการพัฒนา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีการประเมิน

1.1 ความหมายการประเมิน

1.2 ขั้นตอนการประเมิน

ตอนที่ 2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

2.1 การบริหาร

2.2 การวางแผน

2.3 งบประมาณ

2.4 การบริการ

2.5 การสอน

2.6 ทรัพยากร

2.7 การเข้าถึง

2.8 บุคลากร

2.9 สิ่งอำนวยความสะดวก

2.10 การสื่อสารและความร่วมมือ

2.11 การประเมินและประเมินผลลัพธ์

ตอนที่ 3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย 8 ด้าน

3.1 โครงสร้างและการบริหาร

3.2 งบประมาณและการเงิน

3.3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.4 ทรัพยากรสารสนเทศ

3.5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

3.6 การบริการ

3.7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.8 การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 4 แนวคิดการประเมินตามทฤษฎีแบบของซีป (CIPP MODEL)

4.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม

4.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า

4.3 การประเมินกระบวนการ

4.4 การประเมินผลผลิต

ตอนที่ 5 การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5.1 การบริหารงาน

5.2 งบประมาณ

5.3 บุคลากร

5.4 ทรัพยากร

5.5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

5.6 การบริการ

5.7 สิ่งอำนวยความสะดวก

5.8 การสื่อสารและความร่วมมือ

5.9 การประเมินผลลัพธ์

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

6.2 งานวิจัยในประเทศ

ตอนที่ 1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินจะทำให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพ (Effective) เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดและด้วยวิถีทางที่ทำให้ต้นทุนคุ้มค่างับผลลัพธ์ที่ได้มา เพราะได้ผลมากกว่าที่เสียไป ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องและลงมือปฏิบัติได้จริงโดยประสบความสำเร็จ ตามที่ต้องการหรือกำหนดไว้ การวัดประสิทธิผลทางการบริหารที่แท้จริงคำนึงถึงผลสำเร็จเป็นสำคัญ ประสิทธิภาพ คือ การบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างประหยัดและคุ้มค่างมากที่สุด

1.1 ความหมายการประเมิน

การประเมินเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพตามที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

รูปร่างา ฉิ้นไพศาล และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ (2540 : 101) ให้ความหมายการประเมินผล หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) เพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือสิ่งที่กำหนดไว้ ว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด โดยที่มาตรฐานดังกล่าวอาจเป็นวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โครงการ นโยบาย เวลาหรืองบประมาณ เป็นต้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2540 : 19) ให้ความหมายของการประเมินผลว่า คือ การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนเพื่อการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2537:10) กล่าวว่า การประเมินเป็นการกำหนดคุณค่าของสิ่งที่สนใจภายใต้บริบทของสังคมที่ทำการศึกษ สำหรับการเข้าถึงคุณค่าของสิ่งต่างๆภายในบริบทนั้นขึ้นอยู่กับระบบความเชื่อ และประสบการณ์ของนักประเมินว่าต้องการใช้มาตรการลักษณะใดทำการตัดสินใจ คุณค่า

นิตา ทูโต (2538 : 8) ให้ความหมายการประเมินผล ในลักษณะการประเมินผลโครงการว่า หมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการเพื่อให้การตัดสินใจว่าโครงการที่จัดทำดีหรือไม่ดีอย่างไรเป็นการค้นหาว่ากิจกรรมที่วางไว้ในโครงการที่จัดประสบความสำเร็จตรงกับวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือไม่เพียงใด

อนันต์ ศรีโสภณ(2547: 197) การประเมิน คือ กระบวนการตัดสินใจ หรือการพิจารณาตีคุณค่าเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการวางแผน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้ข้อมูลที่ผ่านมาวิเคราะห์แล้ว เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขสิ่งต่างๆ

จากการศึกษาการประเมินสรุปได้ว่าการประเมินเป็นกระบวนการสร้างให้เกิดสารสนเทศที่ถูกต้อง ชัดเจนและเพียงพอแก่ผู้ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจใช้เป็นทางเลือกประกอบการตัดสินใจบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ขั้นตอนการประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน (ประชุมรอดประเสริฐ 2530: 37-53) อาจแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนได้ดังนี้

1.2.1 ขั้นวางแผนก่อนดำเนินโครงการ(Pre- Implementation Stage) การประเมิน

ขั้นนี้ควรเน้นการวิเคราะห์กิจกรรมและข้อมูลการประเมินบริบทและการวางแผนโครงการว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมเพียงใด โดยอาศัยตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการพัฒนาโครงการ ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของ โครงการ และความเป็นไปได้ของการดำเนินงานและผลของโครงการ

1.2.2 ขั้นดำเนินงาน(Implementation Stage) ได้แก่ขั้นตอนของการรวบรวมสารนิเทศ

ที่ต้องการขั้นนี้ควรเน้นการปฏิบัติงานตามโครงการพิจารณาว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมเพียงใด โดยอาศัยตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2.3 ขั้นสรุปผลหลังการดำเนินโครงการ(Post- Implementation Stage) หรือขั้นของการเสนอสารนิเทศให้แก่ผู้ตัดสินใจขั้นนี้ควรเน้นที่ผลของการดำเนินโครงการว่ามีคุณค่าความเหมาะสมเพียงใด โดยอาศัยตัวบ่งชี้เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ

ตอนที่ 2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

รูโทน บอสเทน และ เคซี (Ruetten, Bostain and Casey, 2000 : 570) ศึกษาการนำมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย ค.ศ. 2000 ซึ่งเป็นมาตรฐานฉบับใหม่ของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัย (Association of College & Research Libraries : ACRL) สมาคมห้องสมุดอเมริกันไปใช้ในการประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย (Governors State University :GUS) ในรัฐอิลลินอยส์ ในมาตรฐานฉบับใหม่นี้มีความแตกต่างจากมาตรฐานฉบับที่แล้วมา คือ เปลี่ยนจากการมุ่งเน้นประเมินตัวป้อน (Input) มาสู่การเน้น ผลที่ได้รับจากการประเมิน 11 ด้าน

2.1 การบริหาร (Administration)

การบริหารงานห้องสมุดควรบริหารในลักษณะที่ส่งเสริมวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้อำนวยการห้องสมุดควรขึ้นตรงต่ออธิการบดีหรือผู้บริหารสูงสุดด้านวิชาการของวิทยาลัย ควรมีคณะกรรมการที่ปรึกษาของห้องสมุด อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อำนวยการควรกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หากมีห้องสมุดสาขา ควรจะบริหารโดยผู้อำนวยการ ตามแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดการวิจัย สำหรับห้องสมุดสาขาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ถ้ามีบริการเรียนทางไกลก็ควรบริหารให้สอดคล้องกับแนวทางสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัย (ACRL) สำหรับบริการห้องสมุดเรียนทางไกล

ห้องสมุดควรบริการให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติของห้องสมุดเกี่ยวกับความชอบธรรม (Library Bill of Right) ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

2.2 การวางแผน (Planning)

ห้องสมุดควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นกรอบสำหรับกิจกรรมของห้องสมุด นโยบายที่มอบหมายและวัตถุประสงค์ควรจะไปด้วยกันและเข้ากันได้กับสิ่งที่ได้พัฒนาไว้แล้วของวิทยาลัย การประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของห้องสมุดควรถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับนโยบายและจุดประสงค์เฉพาะเจาะจงของวิทยาลัย เพื่อสร้างการดำเนินงานและการบริการของห้องสมุดในบริบทของวิทยาลัย ห้องสมุดควรมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนทั้งหมด กระบวนการวางแผนและวิธีการตามรูปแบบซึ่งถูกใช้อย่าง ๗ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนเหล่านี้ต้องการข้อมูลจากภาพรวมของสังคมของวิทยาลัย วิธีเหล่านี้จะช่วยวิทยาลัยในการเตรียมการสำหรับอนาคตโดยการระบุภาพรวมและนโยบายอย่างชัดเจน โดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และโดยการเตรียมกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงหรือแนวทางปฏิบัติที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมาย การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการผสมผสานซึ่งรวมทั้งการประเมิน การทำให้ทันสมัย และการขัดเกลาให้เรียบร้อย กระบวนการที่ช่วยให้สังคมของวิทยาลัยได้มุ่งเน้นไปที่ค่านิยมที่จำเป็นของวิทยาลัยและช่วยเตรียมแนวทางทั้งหมดที่ช่วยชี้นำกิจกรรมและการตัดสินใจในแต่ละวัน (วันต่อวัน)

2.3 งบประมาณ (Budget)

ผู้อำนวยการห้องสมุดควรจัดเตรียม เสนอเหตุผลในการของบประมาณ และบริหารงบประมาณห้องสมุดให้เหมาะกับจุดมุ่งหมายของห้องสมุด งบประมาณ ควรสนองความคาดหวังของ ผู้ใช้อย่างมีเหตุผล เมื่อเทียบกับความต้องการอื่น ๆ ของวิทยาลัย ห้องสมุดควรใช้ทรัพยากรด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้อำนวยการห้องสมุด ควรมีอำนาจในการจัดแบ่งเงินและใช้จ่ายภายในงบประมาณของห้องสมุดตามนโยบายของมหาวิทยาลัย งบประมาณควรมีความเหมาะสมกับระดับของบุคลากร และเพียงพอสำหรับค่าตอบแทนของบุคลากร

2.4 การบริการ (Services)

ห้องสมุดควรสร้าง ส่งเสริม รักษาคุณภาพ และประเมินคุณภาพของการบริการที่สนับสนุน เป้าหมายและพันธกิจของสถาบัน ชั่วโง่งทำการต้องสะดวกและเหมาะสม บริการอ้างอิงและความช่วยเหลือพิเศษอื่น ๆ ความพร้อมสำหรับผู้เป็นหลักของวิทยาลัย หากสถาบันมีการจัดการศึกษาทางไกลทรัพยากรห้องสมุดควรให้สอดคล้องกับแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัย สำหรับบริการห้องสมุดทางไกล (ACRL Guidelines for Distance Learning Services)

ห้องสมุด อำนวยความสะดวก ในการประสบความสำเร็จทางวิชาการ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยบรรณารักษ์ เป็นผู้นำวิธีการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยผู้ใช้

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านการให้บริการ การอ่าน บริการยืม บริการหนังสือจอง และแนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม บริการช่วยค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต

บริการห้องสมุด หมายถึง ความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นสำหรับการใช้หนังสือและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งหมายถึงหลักการต่าง ๆ หรือการปฏิบัติที่เกี่ยวกับดำเนินงานด้านการบริหาร การดูแลรักษา การจัดเก็บ การค้นสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด นอกจากนี้ บริการห้องสมุดยังรวมถึงงานใด ๆ ก็ตามที่ห้องได้จัดทำขึ้นเพื่อการติดต่อโดยตรงต่อผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งงานที่ถือว่าเป็นงานบริการที่สำคัญนั้น ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการหนังสือจอง การประชาสัมพันธ์ (Herrod. 1987 : 465) ตลอดจนการสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้สนใจเข้าใช้ห้องสมุด การจัดสถานที่ให้สวยงาม และการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ เป็นต้น (สุทธิลักษณ์ อัมพวันวงศ์. 2521 : 56)

2.5 การสอน (Instruction)

ห้องสมุดมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยผสมเทคนิคใหม่ ๆ และนำเทคโนโลยีที่ดีที่สุดของข้อมูลแบบเดิม (จารีต ประเพณี) เอกสารอ้างอิง ซึ่งบรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการวางแผนเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร สนับสนุนวิชาเฉพาะซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการศึกษา โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ชำนาญชวณแนะนำให้คำปรึกษาหารือที่นอกเหนือจากการอ่านออกเขียนได้

2.6 ทรัพยากร (Resources)

ห้องสมุดควรจัดให้บริการทรัพยากรที่หลากหลายทันสมัยสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้ใช้ทรัพยากรมีหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งสิ่งพิมพ์และเนื้อหา ภาพ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ภายใต้งบประมาณอันจำกัด ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพที่สุดเท่าที่จะหาได้

2.7 การเข้าถึง (Access)

การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรห้องสมุดควรถูกเตรียมไว้ตามรูปแบบที่นิยมในเวลานั้น การเก็บรวบรวมของห้องสมุดและรายชื่อหนังสือเพื่อการใช้สิ่งเหล่านี้ควรถูกจัดระบบโดยใช้ มาตรฐานการจัดการห้องสมุดแห่งชาติ รายชื่อที่เป็นส่วนกลางเกี่ยวกับทรัพยากรในห้องสมุด ควรถูกเตรียมไว้เพื่อผู้ใช้แต่ละประเภท และควรแสดงทรัพยากรทั้งหมดอย่างชัดเจน การเตรียมการควรจัดทำไว้สำหรับการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด, สัญญาการยืมร่วมกัน, การใช้สิ่งที่รวบรวมไว้ทาง

อิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งเอกสารที่เตรียมไว้สำหรับการใช้วัสดุที่ห้องสมุดไม่ได้เป็นเจ้าของ นอกจากนั้น กระบวนการเรียนรู้ทางไกลควรถูกสนับสนุนด้วยวิธีการที่เท่าเทียมกัน เช่น การใช้สิ่งที่รวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ทางไกล, การเตรียมการเชื่อมโยงทางเครือข่ายที่เที่ยงตรง, และการส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทางไกล นโยบายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดควรถูกเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเหมาะสม

2.8 บุคลากร (Staff)

ควรมีจำนวนเพียงพอ และมีคุณภาพ ที่ตอบสนองของความต้องการของโปรแกรมการศึกษา และการให้บริการ สำหรับผู้ใช้หลักบรรณารักษารวมทั้งผู้อำนวยการควรได้รับปริญญาซึ่งได้รับการรับรองจากสมาคมห้องสมุดอเมริกัน นอกจากนี้ควรมีบุคลากรในสาขาวิชาชีพอื่น ผู้ซึ่งได้รับการฝึกฝนให้มีประสบการณ์และปริญญาที่เหมาะสม บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดทั้งหมดควรมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาชีพบุคลากรสนับสนุน และนักศึกษาช่วยงานควรได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามคุณสมบัติ ประสบการณ์และความสามารถ การพัฒนาบุคลากรควรส่งเสริมโดยการให้นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึง การฝึกฝนเกี่ยวกับความปลอดภัย เหตุฉุกเฉิน และการสงวนรักษาทรัพยากร บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานภาพ สิทธิและความรับผิดชอบ นโยบายนี้ควรสอดคล้องกับมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยว่าด้วยมาตรฐานสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่พนักงานพิมพ์ดีด นักการภารโรง ซึ่งบุคลากรระดับอุดมศึกษาได้กำหนดมาตรฐานไว้ดังนี้

2.8.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และควรมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ของสถาบันนั้น ๆ

2.8.2 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท และมีพื้นความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด อย่างน้อย 2 ปี หรือผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

2.8.3 บุคลากรทุกระดับของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีโอกาสได้รับการศึกษาฝึกอบรม และเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ต่อ 1 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพระดับสูงอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ และทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ดำเนินการสอน วิจัย และให้บริการแก่สังคม

2.8.4 จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่ง ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 : 4-6)

2.9 สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ควรมีการวางแผนอย่างดีในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด โดยคำนึงถึงความปลอดภัย มีที่ว่างเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการศึกษาและวิจัย สอดคล้องกับการให้บริการต่าง ๆ บุคลากร และกลุ่มทรัพยากรต่าง ๆ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดควรมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้

2.10 การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation)

การสื่อสารที่ทั่วถึงในทุกระดับขององค์กรมีความจำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่นห้องสมุดควรมีกลไกในการสื่อสารเป็นประจำกับทางมหาวิทยาลัย บุคลากรห้องสมุดควรทำงานด้วยความร่วมมือและประสานงานที่ดีกับภาควิชา หรือส่วนงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในบางกรณี รองอธิการ คณบดี หรือผู้อำนวยการในการบริการสารสนเทศอาจบริหารจัดการทั้งห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยห้องสมุดเลือกและจัดหาเนื้อหา เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค เพื่อนำส่งสารสนเทศ และทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ เป็นสิ่งที่จำเป็น ไม่ว่าจะบริการต่าง ๆ จะเป็นอิสระ หรือมีการผสมผสานกัน

2.11 การประเมินและประเมินผลลัพธ์ (Assessment and Outcomes Assessment)

คณะกรรมการห้องสมุดจะเป็นผู้จัดสรรสนับสนุนภารกิจ จุดประสงค์ เพื่อกระตุ้นผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้ามาใช้บริการโดยระบุชื่อผ่านอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลได้ไม่จำกัดเวลา ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการมาตรฐาน ส่วนห้องสมุดในการกำหนดรูปแบบตามร่างมาตรฐาน 1999 collib 1 ถูกตรวจสอบโดยคณะผู้บริหารห้องสมุดวิทยาลัย การประเมินผลลัพธ์เป็นกลไกที่ตื่นตัวสำหรับการปรับปรุงแบบฝึกหัดของห้องสมุด ปัจจุบันผลลัพธ์และความสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่ได้วางไว้ มีการใช้แบบสำรวจ สัมภาษณ์

ทดสอบอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้เลือกสุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการ ซึ่งการประเมินผลลัพธ์ของห้องสมุด จำเป็นต้องประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของข้อมูลในห้องสมุดสะสมไว้

ตอนที่ 3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย 8 ด้าน

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกเป็นกฎระเบียบในการบริหารและจัดการให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังรายละเอียด (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

3.1 โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคมตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ดังนั้นสถานภาพอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และความรับผิดชอบของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

3.1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา

3.1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการบริหารไว้เป็นลายลักษณ์อักษรมีการแบ่งหน่วยงานและ ระบบสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

3.1.3 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรง ในการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา

3.1.4 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ บริหารของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดต่างๆ ของสถาบันต้นสังกัดตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้รับทราบความ ก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และความก้าวหน้าทางวิชาการอื่นจะทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถ สนองต่อภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัดและทันต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

- 1) คณะกรรมการกำหนดนโยบายทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ในการพัฒนาติดตาม ดูแลและประเมินผล ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
- 2) คณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทำหน้าที่กำกับดูแล การบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.6 สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

3.2 งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของ งบประมาณทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา งบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดเตรียมและบริหาร งบประมาณ เพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสมรายได้ที่ได้ จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็น ของห้องสมุดนอกเหนือจาก งบประมาณที่ได้รับ

3.3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความ จำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อ พัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่าง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและ วัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณา จำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขต ของทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโมงบริการอัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการ ยืม - คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของ บริการ ที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากร ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

3.3.1 คุณสมบัติ

1) ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และควรมีความรู้ พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจะต้องมี ประสบการณ์ในการบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ของสถาบันนั้นๆ

2) ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท และมี พื้นความรู้ในสาขา ที่ปฏิบัติงานไม่ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ห้องสมุด อย่างน้อย 2 ปี หรือ เป็นผู้ที่มีวุฒิ ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานห้องสมุดไม่ น้อยกว่า 3 ปี

3.3.2 จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่ง ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่างๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้

1) งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการหัวหน้าฝ่ายเลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ข่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงิน และบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรงและตำแหน่งอื่นๆตามความเหมาะสม

2) งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

2.1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบ ด้วย บรรณารักษ์ ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและจัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบพนักงานห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

2.2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศควรประกอบด้วย บรรณารักษ์พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.3) งานสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบ ด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์

2.4) งานวารสารควรประกอบด้วย บรรณารักษ์เจ้าหน้าที่/พนักงาน ห้องสมุดและพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.5) งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.6) งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์ บริการยืม ระหว่างห้องสมุดเจ้าหน้าที่ตรวจ สอบทางเข้า - ออก เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหนังสือและชั้นหนังสือ

2.7) งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ถ่ายเอกสาร) และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.8) งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตดรรชนีและสาระสังเขป ค้นเรื่องทั่วไปควรประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.9) งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการงานบริการวิชาการ แก่สังคม และประชาสัมพันธ์ ควณักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล

2.10) งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ และบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์

2.11) งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษาควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้ พิจารณาผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

3.3.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สำหรับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้คำนวณตามสูตรดังนี้

1) จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจากจำนวนนักศึกษา รวม กับจำนวนหนังสือ ดังนี้

1.1) ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10,000 คน ให้ใช้ สัดส่วนนักศึกษา 500 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10,000 คนแรก ขึ้นไป ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษาทุก 2,000 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

- จำนวนหนังสือ 150,000 เล่มต่อบรรณารักษ์ 1 คน

- และจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นใน แต่ละปี ทุกๆ 20,000

เล่ม ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

2) จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่นๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้ มีจำนวนตามความเหมาะสม

3.4 ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกใน ทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูป กราฟิก และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วน ตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบ ภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย ของสถาบันอุดมศึกษา

3.4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

- 1) ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการ ของสถาบันอุดมศึกษา ทุกระบบการศึกษา
- 2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษา ต้นสังกัด
- 3) ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 4) ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญา และ นันทนาการตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

3.4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา
- 2) จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา
- 3) วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้
- 4) จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา
- 5) จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียนและหน่วยงานเรียกชื่ออย่างอื่น ในแต่ละสถาบันอุดมศึกษาและลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่น
- 6) ความต้องการของคณาจารย์ในการสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่สังคม และบุคลากรอื่นๆ ในสถาบันอุดมศึกษา
- 7) ความต้องการของผู้ใช้ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใด เรื่องหนึ่งซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถ ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากห้องสมุดอื่น

3.4.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ให้ใช้สูตรสำหรับคิดคำนวณ ดังนี้

- 1) หนังสือ
 - จำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม / 1 คน
 - จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม / 1 คน
 - หนังสือเฉพาะสาขาวิชา
- 500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี
- 30,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท (กรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท)
- 6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี (สำหรับระดับปริญญาโท กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท)
- 6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี

25,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปสื่ออื่นๆ ให้นำเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที

2) วารสารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสาร ด้วยวิธีอื่น เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

3.5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรตั้งอยู่ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้งาน มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเนื้อที่ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

3.5.1 การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคารอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในตัวอาคารควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร

3.5.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

3.5.3 พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

3.5.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษา ทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

3.5.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น - ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และ ที่นั่งอ่านหนังสือ

3.5.6 สูตรสำหรับคำนวณเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1) เนื้อที่สำหรับผู้ใช้งานจำนวนที่สำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้มีจำนวนที่นั่งร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวันโดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25 - 3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยวและห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสมจำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้งาน ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

2) เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่มสำหรับ จำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/เล่ม ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

3) เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำหรับการให้บริการจัดวางเอกสารการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่ เป็น 1 ใน 8 ส่วน จากเนื้อที่รวมทั้ง หหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้งานและเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

3.6 การบริการ

บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

3.6.1 ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

3.6.2 จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

3.6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการใช้อิเล็กทรอนิกส์

3.6.4 ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

3.6.5 หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

3.6.6 ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.6.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

3.7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับ งบประมาณประจำปี เพื่อการนี้ด้วย

3.8 การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย

ทั้งนี้ในการนำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปีแล้วควรจัดให้มีการดำเนินการ ประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุกๆ 5 ปี

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้การศึกษาระบบเปิด หรือระบบการศึกษาทางไกล อาจให้มาตรฐานนี้โดยอนุโลม และอาจปรับเปลี่ยนบางข้อให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาได้

ตอนที่ 4 แนวคิดการประเมินตามทฤษฎีแบบของชิป (CIPP MODEL)

คำว่า CIPP ย่อมาจากคำว่า Context (บริบทหรือสภาพแวดล้อม) Input (ปัจจัยเบื้องต้น) Process (กระบวนการ) และ Product (ผลผลิต) สตฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 2542 ; อ้างอิงจาก สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2544 : 165-187) ให้ความหมายการประเมินไว้ว่าเป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม การประเมินตามรูปแบบของ CIPP MODEL ประกอบกับการประเมิน 4 ด้าน คือ

4.1 การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม

การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) เป็นการประเมินสภาพแวดล้อม ความต้องการและความจำเป็นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ตลอดจนการศึกษา ปัญหาอุปสรรคทั้งในและนอกระบบสังคมปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมของโครงการ การประเมินสภาพแวดล้อมเพื่อประเมินอุปสรรคและโอกาส

การประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญเพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือนโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น

4.2 การประเมินปัจจัย

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation:) เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านบุคลากร ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ตลอดจนระบบการบริหาร ระบบการจัดการเพื่อวิเคราะห์หาทางเลือกที่เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ซึ่งนำไปสู่การจัดแผนงานโครงการที่เหมาะสมที่สุด

การประเมินปัจจัย เป็นการประเมินเพื่อใช้ข้อมูลตัดสินใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการว่าเหมาะสมหรือไม่ โดยดูว่าปัจจัยที่ใช้ทั้งบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ จะมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ ปัจจัยที่กำหนดมีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ กิจกรรม/แบบ/ทางเลือกที่ได้เลือกสรรแล้วมีความเป็นไปได้และเหมาะสมเพียงใด เป็นต้น

4.3 การประเมินกระบวนการ

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงาน เมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่าการดำเนินงานตามโครงการนั้นมีจุดเด่น จุดด้อย มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร เพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงทีและเหมาะสม

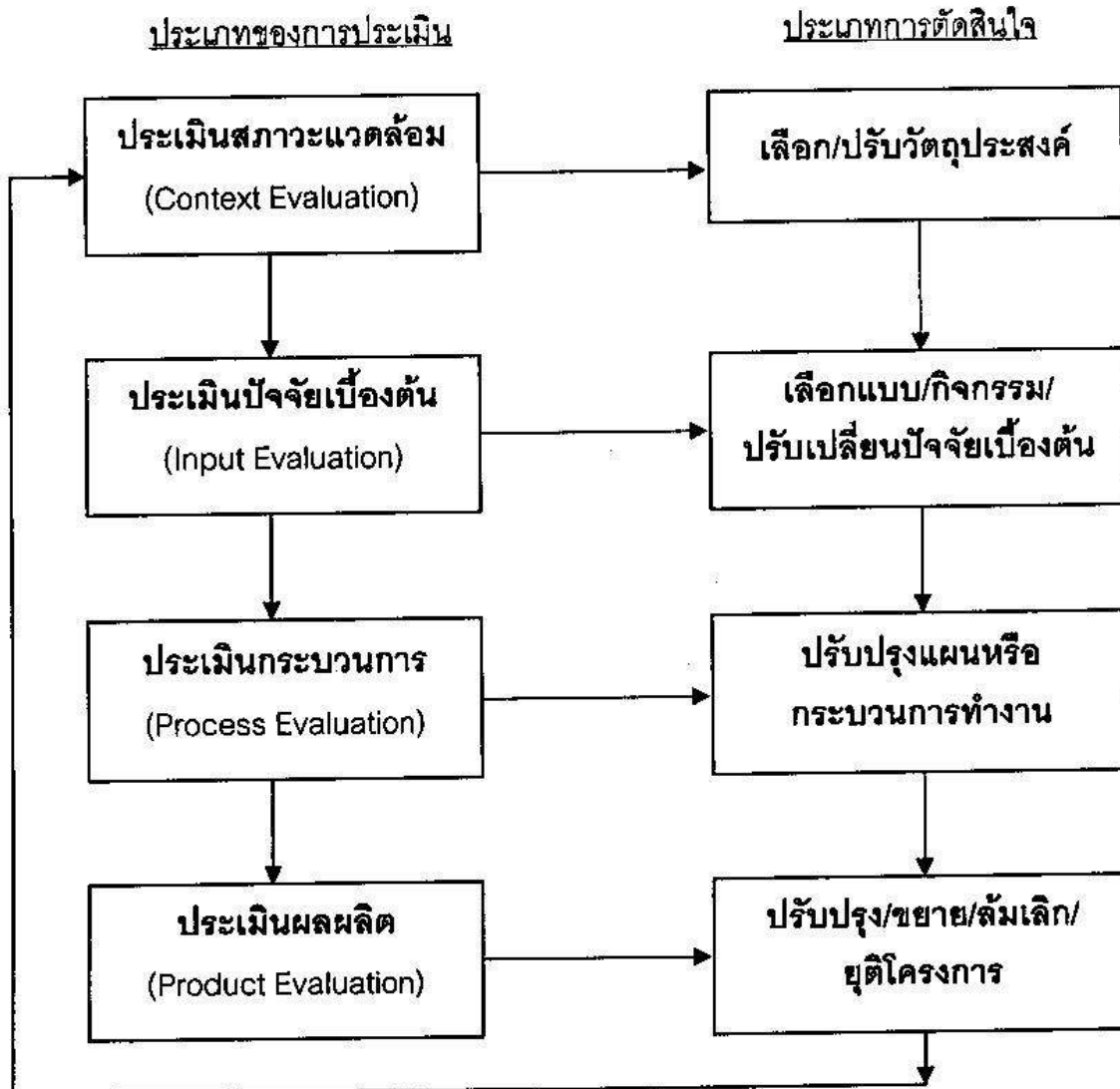
การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อดี ข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ กิจกรรมใดทำได้หรือทำไม่ได้เพราะเหตุใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง มีการแก้ไขปัญหายังไง เป็นต้น

4.4 การประเมินผลผลิต

การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่าโครงการนั้น ประสบผลสำเร็จหรือไม่เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของสิ่งที่ได้รับหรือเกิดขึ้นจากโครงการ ผลจากการประเมินช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ว่าควรคงไว้ ปรับปรุงหรือล้มเลิกโครงการนั้น

การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินเพื่อดูว่าผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสภาวะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย เพื่อตรวจสอบว่าเกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ คุณภาพของผลลัพธ์เป็นอย่างไร เกิดผลกระทบหรือผลข้างเคียงอื่นใดหรือไม่ เป็นต้น

แนวทางในการประเมิน



แผนภูมิที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจในแบบจำลองซีป

ที่มา : สมคิด พรหมจักษ์, 2542. : 56.

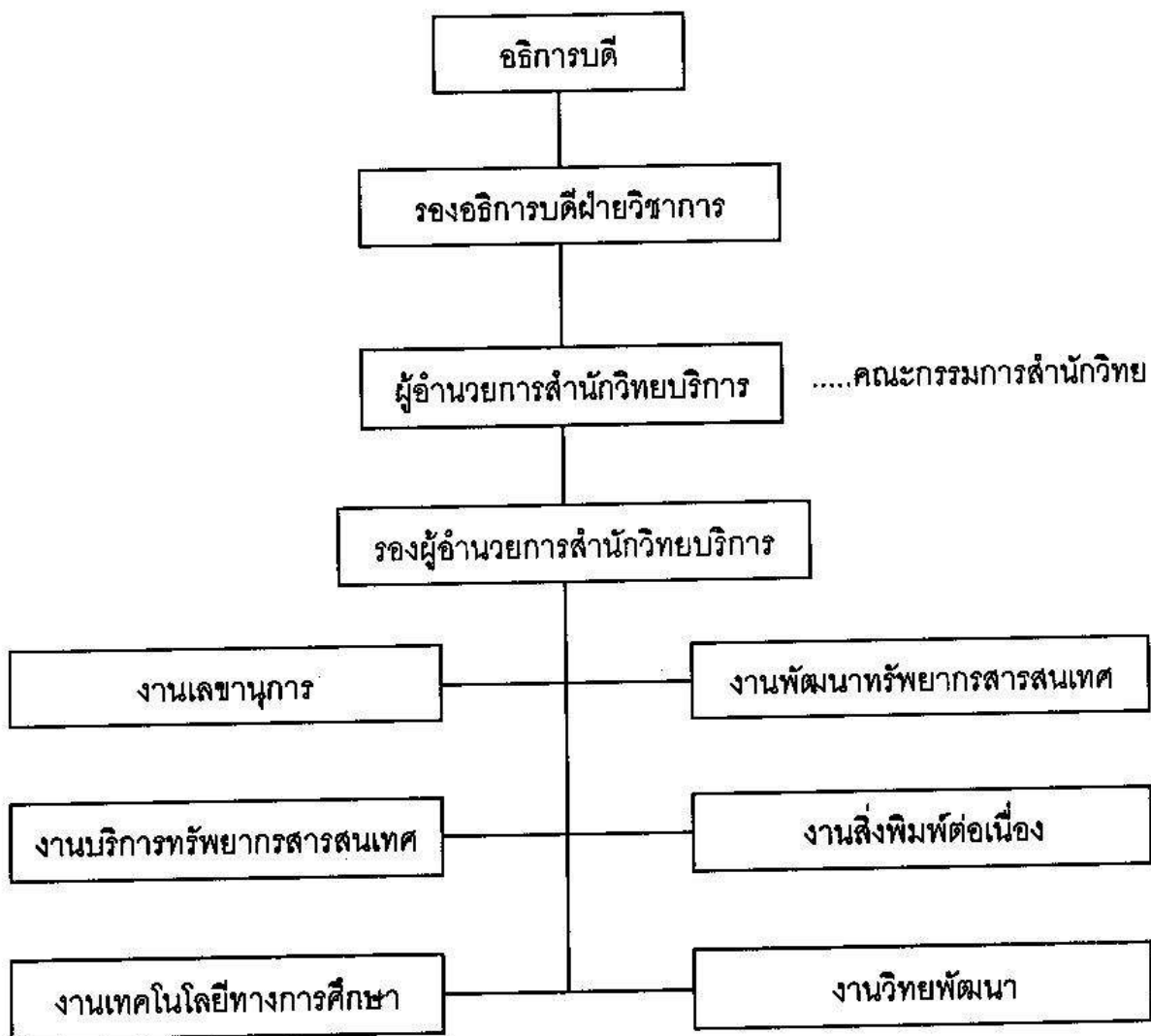
การประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน หากผู้ประเมินวางแผนและดำเนินการประเมินอย่างเป็นระบบและเหมาะสมก็จะทำให้การประเมินตามแผนและโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 5 การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอาคารเอกเทศ 2 หลัง เชื่อมต่อกัน มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ให้บริการแก่อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลทั่วไปในชุมชน สำนักวิทยบริการได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติใช้ในระบบการยืม-คืน สืบค้น และวิเคราะห์ทำรายการทรัพยากรสารสนเทศสามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ยังพัฒนางานฐานข้อมูลบรรณนิวารสาร (SERIAL) ฐานข้อมูลอยุธยาศึกษา (AYST) ฐานข้อมูลงานวิจัย (THESIS) และฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์ (CLIPPING) สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นแหล่งสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการให้เป็นไปได้สะดวกทันต่อเหตุการณ์และสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินงานในด้านต่างๆดังนี้

5.1 การบริหารงาน

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุดไว้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สำนักวิทยบริการ (2548: 6).

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัยโดยมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด บริหารงานแบ่งเป็น 6 งาน แต่ละงานมีหน้าที่ดังนี้

5.1.1 งานเลขานุการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานดังนี้

1) งานเลขานุการ มีหน้าที่ จัดประชุมและจัดทำเอกสารการประชุมและบันทึกการประชุมสำนักวิทยบริการ ดำเนินการเกี่ยวกับการขอตั้งงบประมาณ

2) งานธุรการ มีหน้าที่ ตอบรับ ส่งหนังสือราชการ และติดต่องานราชการ จัดทำคำสั่งไปราชการของบุคลากรของสำนักวิทยบริการ จำทำประกาศ

3) งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ งานทะเบียนประวัติลูกจ้างชั่วคราว เก็บบันทึกประวัติบุคลากร ดำเนินงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และระเบียบราชการ ประสานงาน การสรรหาและการบรรจุ และการลาออกของลูกจ้าง

4) งานการเงิน มีหน้าที่ ดำเนินงานการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน ค่าปรับต่าง ๆ เบิกใบเสร็จรับเงินและนำเงินส่งเจ้าหน้าที่การเงินของสถาบันจัดทำงบประมาณทุกประเภท ตรวจสอบและเก็บรวบรวมหลักฐานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ให้ถูกต้อง และคุมยอดเงินรายจ่าย

5) งานพัสดุ มีหน้าที่ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างงานพัสดุ ตรวจสอบ การดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการยื่น เก็บรักษา ลงทะเบียนและจ่ายพัสดุ ดำเนินการจำหน่ายพัสดุที่หมดสภาพ จัดทำบัญชีพัสดุ และตรวจสอบพัสดุ ในหน่วยงาน สำนักวิทยบริการ ดำเนินการซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์สำนักวิทยบริการ

6) งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่บำรุงรักษาอาคารภายในและบริเวณ โดยรอบของสำนักวิทยบริการ การรักษาความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมการเข้าออก สำนักวิทยบริการ มีตู้ล็อกเกอร์ให้ผู้ใช้บริการได้ฝากของโดยมีเจ้าหน้าที่ดูแล ดูแลระบบโทรศัพท์ ภายใน

7) การประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ ติดประกาศเผยแพร่ และส่งข่าวสำนักวิทยบริการลงจดหมายข่าว สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5.1.2 งานพัฒนาทรัพยากรสาร มีหน้าที่จัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ให้เพียงพอ เหมาะสม และสอดคล้องกับหลักสูตร การเรียนการสอน มีความรับผิดชอบดังนี้

1) คัดเลือกและรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลรายการหนังสือที่จะสั่งซื้อ พิจารณาจัดสรรงบประมาณสั่งซื้อ

2) จัดซื้อและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสำนักพิมพ์ ทั้งในและ ต่างประเทศ ประสานงานกับบุคลากรและงานพัสดุออกใบเสนอซื้อ ใบสั่งซื้อ ใบตอบรับ

3) ตรวจสอบและลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่ประทับตราลงทะเบียนทำบรรณานุกรมหนังสือใหม่ แจ้งผลการจัดซื้อจัดหาไปยังอาจารย์ นักศึกษา และผู้เสนอซื้อ

4) วิเคราะห์หมวดหมู่ และทำรายการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่จัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ได้แก่ หนังสือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ สื่อ

สอดทัศนวัสดุ ฐานข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดทำและลงรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในแผ่นงาน (Worksheet) สำหรับป้อนข้อมูลโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

5) บันทึกรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ จากแผ่นงานลงฐานข้อมูลโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ทำหน้าที่บันทึกรายการบรรณานุกรมลงในฐานข้อมูล ตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความถูกต้อง พิมพ์รหัสบาร์โค้ด พิมพ์บัตรทะเบียน พิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่ออกเผยแพร่

6) จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศใหม่ก่อนออกบริการ ทำหน้าที่เย็บเล่ม หุ้มปกหนังสือใหม่ ติดบาร์โค้ด พิมพ์สันหนังสือ เลขเรียกหนังสือ บัตรกำหนดส่ง ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยก่อนออกบริการ

7) ซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่ซ่อมเย็บเล่มหนังสือชำรุด รวบรวมเย็บเล่มวารสาร คัดเลือกและจำหน่ายหนังสือชำรุด ติดทะเบียน จำหน่ายหนังสือชำรุด

8) ควบคุมดูแลและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ทำหน้าที่เปิด-ปิด คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศ และดูแลให้พร้อมสำหรับการใช้งาน

5.1.3 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศทำหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยการค้นคว้า มีภาระงานดังนี้

1) บริการการอ่าน ทำหน้าที่จัดชั้นหนังสือ จัดโต๊ะเก้าอี้ จัดทำป้ายบอกตำแหน่งหมวดหมู่ ควบคุม ดูแลสภาพแวดล้อมภายในห้องบริการการอ่าน

2) บริการยืม – คืน ทำหน้าที่ให้บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำฐานข้อมูลสมาชิก ทำบัตรยืม – คืน เรียกเก็บค่าปรับ ค่าธรรมเนียม การติดตามทวงถามการค้างส่ง จัดเก็บสถิติการใช้บริการ และบริการจองหนังสือ

3) บริการช่วยการค้นคว้า (Help Desk) ทำหน้าที่ ให้คำแนะนำการสืบค้น จัดทำฐานข้อมูลคำถาม คำตอบปัญหาการสืบค้น จัดทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ จัดทำป้ายและแผ่นพับแนะนำการใช้ห้องสมุด จัดนิทรรศการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทันสมัยประจำเดือน

4) บริการหนังสือสำรอง ทำหน้าที่ประสานงานกับอาจารย์ที่ประสงค์จะสำรองหนังสือไว้บริการภายในห้องสมุด (ไม่ให้อืม) จัดทำรายการบรรณานุกรมหนังสือสำรอง จัดแยกหนังสือสำรองออกจากชั้นบริการทั่วไป ให้บริการยืม – คืนหนังสือสำรอง และยกเลิกการทำหนังสือสำรอง

5) บริการทรัพยากรสารสนเทศพิเศษ ได้แก่ ห้องอยุธยาศึกษา ห้องสิ่งพิมพ์รัฐบาล ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ห้องภูมิปัญญาราชภัฏ ทำหน้าที่

5.1.4 งานบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทำหน้าที่จัดหา จัดเตรียมและจัดบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ประเภทวารสารและสิ่งพิมพ์ โดยมีภาระงานดังนี้

1) จัดซื้อจัดหาสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทำหน้าที่ คัดเลือก บอกรับ ติดตามทวงถามสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่ได้รับตามกำหนด

2) ตอบรับและลงทะเบียนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ทำหน้าที่ประทับตราลงทะเบียนวารสารใหม่

3) จัดทำฐานข้อมูลตวรรษีวารสาร ทำหน้าที่ ลงรายการตวรรษีวารสารในแผ่นงาน กำหนดหัวเรื่อง และคำสำคัญ พิมพ์รายการตวรรษีในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ควบคุมดูแลฐานข้อมูลตวรรษีวารสารให้สามารถสืบค้นผ่านเว็บเพจของมหาวิทยาลัย

4) จัดทำฐานข้อมูลกฤตภาค ทำหน้าที่คัดเลือก ตัดปะ บทความที่น่าสนใจจากหนังสือพิมพ์ ทำบรรณานุกรมกฤตภาค สแกน (Scan) กฤตภาคลงฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

5) บริการการอ่านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ทำหน้าที่ จัดชั้นวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสารและกฤตภาค บริการช่วยค้นหนังสือพิมพ์ฉบับเก่า

6) จัดเตรียมวารสารเย็บเล่ม ทำหน้าที่รวบรวมวารสารฉบับล่วงเวลา ทำฐานการรวบรวม จัดส่งวารสารให้งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเย็บเล่มทำปก

5.1.5 บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา

1) วิเคราะห์หมวดหมู่ และทำรายการสื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วิดีทัศน์ แถบเสียง ภาพยนตร์ ซีดีรอม มัลติมีเดีย ฯลฯ ลงรายการในแผ่นงาน และบันทึกรายการลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

2) บริการโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไมโครกราฟิก วิดีทัศน์ แถบเสียง สำหรับกลุ่มและรายบุคคล

3) บริการส่งเสริมการเรียนการสอน ทำหน้าที่ จัดฉายวีดิทัศน์ทางเคเบิลทีวี บริการห้องฉายวีดิทัศน์ บริการห้องประชุมพร้อมโสตทัศนอุปกรณ์

4) บริการเคเบิลทีวี ทำหน้าที่ควบคุมรายการและตรวจสอบสัญญาณ

5) ซ่อมบำรุงโสตทัศนอุปกรณ์ ทำหน้าที่ คัดแยก ตรวจสอบโสตทัศนวัสดุที่ชำรุด ทำสำเนา

6) บริการฐานข้อมูลและอินเทอร์เน็ต ทำหน้าที่ จัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์รายงาน บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต บริการฐานข้อมูล TIAC, DAO, ERIC, e-Book บริการพิมพ์ ข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์เลเซอร์

7) บริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์โดยการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (Online Public Access Catalog) และระบบเครือข่าย Internet

5.1.6 งานบริการวิทย์พัฒนา

1) ฝึกงานนักศึกษาภายในและภายนอกฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้งเฉพาะด้านและทั่วไป

2) ฝึกอบรมและปฐมนิเทศเป็นกลุ่มและรายบุคคล

3) บริหารงานประกันคุณภาพ

4) จัดทำรายงานประจำปี

5.1.7 ตำแหน่งผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ผู้อำนวยการมีหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหลายทั้งปวงของสำนักวิทยบริการขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี มีรองผู้อำนวยการช่วยเหลือการปฏิบัติงานของผู้บริหาร มีหัวหน้างานดูแลรับผิดชอบของแต่ละงาน ทั้ง 6 งาน

คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน

5.2 งบประมาณ

รายงานประจำปีของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (2548 : 29) ได้รับงบประมาณดำเนินการปีงบประมาณ 2548 (1 ตุลาคม 2547-30 กันยายน 2548) ดังนี้

1) งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 267,300 บาท	
2) งบบำรุงการศึกษา (ค่าบำรุงสำนักวิทยบริการ ภาคเรียนละ 300 บาท/คน)	
2.1) นักศึกษาภาคปกติ	1,204,936 บาท
2.2) นักศึกษาภาค กศ.บป.	1,606,544 บาท
2.3) บัณฑิตศึกษา	352,800 บาท
3) งบสนับสนุนอื่น ๆ	45,900 บาท
รวม	3,477,480 บาท

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดในการจัดงบประมาณพบสังเขปไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2548 : 25)

จำนวนงบประมาณในปี 2548 สำนักวิทยบริการมีเงินงบประมาณทั้งสิ้น 3,477,480 บาท เป็นเงินงบประมาณแผ่นดิน 267,300 บาท บำรุงการศึกษา 1,204,936 บาท งบ กศ.บป. 1,606,544 บาท งบบัณฑิตวิทยาลัย 352,800 บาท และงบสนับสนุนอื่น ๆ 45,900 บาท

5.3 บุคลากร

บุคลากรของสำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2548 ประกอบด้วย อาจารย์ บรรณารักษ์ 4 อัตรา ข้าราชการพลเรือน 1 อัตรา ลูกจ้างประจำ 3 อัตรา และลูกจ้างชั่วคราว 23 อัตรา ตารางที่ 1 จำนวนเจ้าหน้าที่และระดับการศึกษา

ตำแหน่ง	อัตรา	วุฒิทางการศึกษา			
		ต่ำกว่าม.3	ม.6	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
บรรณารักษ์	7			4	3
เจ้าหน้าที่งานเทคนิค	6			4	3
เจ้าหน้าที่งานบริการทั่วไป	6	4		6	
เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ	5			2	
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา	2		2	5	
นักการภารโรง	5	5		5	

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สำนักวิทยบริการ. 2548: 13.

5. 4 ทรัพยากร

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการใน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

5.4.1 สิ่งตีพิมพ์ (Printed Material) ได้แก่ หนังสือตำราทั่วไป หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสารและหนังสือพิมพ์ จุลสาร และกฤตภาค

5.4.2 สิ่งไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Material) ได้แก่

- 1) สื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ วีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง สไลด์ ฯลฯ
- 2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ซีดี รอม
- 3) ฐานข้อมูลในระบบเครือข่าย เช่น ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฐานข้อมูลอยุธยาศึกษา

4) ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์เป็นฐานข้อมูลต่างประเทศที่จัดซื้อให้บริการแบบออนไลน์ มี 2 ฐาน คือ DAO (Dissertation Abstract Online) และ ERIC (Education Resource Information Center)

ตารางที่ 2 ประเภทของทรัพยากรทั้งสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	ประเภท	จำนวน
ทรัพยากรสารสนเทศประเภท สิ่งตีพิมพ์	หนังสือ	163,433 เล่ม
	หนังสือพิมพ์	21 ชื่อเรื่อง
	วารสาร	358 เล่ม
	วิทยานิพนธ์	1,461 เล่ม
	สิ่งพิมพ์รัฐบาล	6,622 เล่ม
	ปัญหาพิเศษ	300 เล่ม
	จุลสาร	2,520 หัวเรื่อง
	กฤตภาค	5,520 หัวเรื่อง
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภท ไม่ใช่สิ่งพิมพ์	ซีดีรอม/วีซีดี/ดีวีดี
วีดิทัศน์		2,546 ม้วน
อินเทอร์เน็ต		120 จุด
โทรทัศน์		22 เครื่อง
สไลด์		4 เครื่อง
เทปเสียง		4 เครื่อง
เคเบิลทีวี		15 ช่อง

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สำนักวิทยบริการ, 2548 : 19

5.5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคารสถานที่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยอาคาร 2 หลัง คือ อาคารสำนักวิทยบริการ และอาคารบรรณราชนครินทร์ มีเนื้อที่ให้บริการรวม 5,192 ตารางเมตร โดยได้จัดพื้นที่ให้บริการดังนี้

5.5.1 อาคารสำนักวิทยบริการ มีเนื้อที่ 1,656 ตารางเมตร จัดบริการดังนี้คือ

ชั้นที่ 1 ประกอบด้วย

- ห้องควบคุมระบบเครือข่าย
- ห้องบริการอินเทอร์เน็ต
- ห้องบริการหนังสือวิทยานิพนธ์ งานวิจัยและสิ่งพิมพ์รัฐบาล

- ห้องประชุมสัมมนา
- ห้องซ่อมบำรุงและงานเทคนิค
- ห้องอาหาร(ต้นโมก)

ชั้นที่ 2 ประกอบด้วย

- บริการ ยืม – คืน สื่อโสตทัศนวัสดุ
- ห้องฉายวีดิทัศน์
- ห้องบริการวีดิทัศน์กลุ่มย่อย
- บริการวีดิทัศน์เฉพาะบุคคล
- บริการแถบบันทึกเสียงเฉพาะบุคคล
- บริการสื่อการสอนและซีดีรอม และบริการหนังสือนวนิยาย
- อาคารบรรณราชนครินทร์ มีเนื้อที่ 3,536 ตารางเมตร จัดบริการดังนี้ คือ

ชั้นที่ 1 ประกอบด้วย

- ห้องแสดงนิทรรศการ
- บริการรับฝากของ
- บริการยืมหนังสือ
- บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- บริการหนังสืออ้างอิง
- บริการฤตภาคและจุลสาร

ชั้นที่ 2 ประกอบด้วย

- ห้องบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- ห้องหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า
- บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์
- บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาโทบัณฑิต
- ห้องปฏิบัติการศึกษา

ชั้นที่ 3 ประกอบด้วย

- บริการหนังสือภาษาไทยหมวด 000-500
- ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่มสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

ชั้นที่ 4 ประกอบด้วย

- ห้องบริการหนังสือภาษาไทยหมวด 600-900

- บริการหนังสือภาษาอังกฤษหมวด 000-900
- ห้องข้อมูลท้องถิ่นอยุธยา
- ห้องเฉลิมพระเกียรติราชวงศ์จักรี
- ห้องประชุมสัมมนา
- ห้องประชุมกลุ่มย่อย
- ห้องเอกสารกองทุนหมู่บ้าน

5.6 การบริการ

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านการให้
อ่าน ให้ยืม ให้จองหนังสือ แนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดเกี่ยวกับบริการ
ห้องสมุดไว้ดังนี้

5.6.1 เวลาให้บริการ สำนักวิทยบริการเปิดให้บริการในช่วงเปิดภาคเรียน วัน
จันทร์ - พุธ - ศุกร์ เวลา 08.00-20.00 น. วันอังคาร-พฤหัสบดี เวลา 08.00-16.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์
เวลา 08.30-16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาดังกล่าวนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตาม
สภาพของการเปิดการเรียนการสอน

5.6.2 ระเบียบและข้อปฏิบัติในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ

- 1) หนังสือทั่วไปยืมได้เวลา 08.00 – 19.15 น.
- 2) หนังสือสารองยืมได้เวลา 10.00 น. และส่งคืนก่อนเวลา 09.00 น. ของ

วันรุ่งขึ้น

- 3) หนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์ วารสารฉบับปัจจุบันให้อ่านในห้องสมุด

เท่านั้น

- 4) นักศึกษาต้องมีบัตรสมาชิกของตนเอง ห้ามนำบัตรของผู้อื่นมาใช้

มิฉะนั้นจะถูกตัดสิทธิในการยืม 1 ภาคการศึกษา

- 5) บัตรสมาชิกต้องเก็บรักษาเป็นอย่างดีเพื่อนำมาเป็นหลักฐานในวันที่

จบการศึกษา

- 3) ระเบียบการให้บริการ

5.6.3 ผู้มีสิทธิทำบัตรสมาชิก ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ นักเรียน
มัธยมศึกษา สิ่งที่ต้องนำมา

- 1) รูปถ่าย 2 รูป (หน้าตรงไม่สวมแว่นตา)
- 2) บัตรนักศึกษา

3) บัตรประชาชน

4) ใบเสร็จรับเงินของภาคเรียนปัจจุบัน

5.6.4 ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

1) อาจารย์ ยืมได้ 20 เล่ม ต่อ 1 ภาคเรียน

2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ยืมได้ 6 เล่ม ต่อ 7 วัน

3) นักศึกษาระดับปริญญาโท ยืมได้ 10 เล่ม ต่อ 7 วัน

4) บุคลากร ยืมได้ 6 เล่ม ต่อ 7 วัน

5.6.5 ระเบียบการจ่ายค่าปรับ/คืนหนังสือล่าช้าและบัตรสมาชิก

1) กรณีที่นักศึกษาส่งคืนหนังสือทุกประเภทเกินกำหนดเวลา นักศึกษาจะต้องชำระเงิน ค่าปรับ อัตราวันละ 5 บาทต่อ 1 เล่ม

2) กรณีหนังสือหาย ผู้ทำหนังสือหายต้องจ่ายค่าหนังสือสองเท่าของราคาที่ปรากฏในทะเบียนหรือราคาที่มีจำหน่ายในท้องตลาด และค่าดำเนินการด้านเทคนิคอีกเล่มละ 60 บาท

5.6.6 มารยาทในการใช้ห้องสมุด

1) แต่งกายและปฏิบัติตนให้สุภาพเรียบร้อย

2) ฝากกระเป๋า ถุง ย่าม ฯลฯ ไว้ที่เคาน์เตอร์ฝากของก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง

3) ไม่ส่งเสียงดังหรือกระทำการใด ๆ ให้เป็นการรบกวนผู้อื่น

4) ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่ม ฯลฯ มารับประทานในห้องสมุด

5) ห้ามขีดเขียน / จิก / ตัดหนังสือและวารสารบางส่วนหรือทั้งหมด

6) งดใช้โทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์ทุกชนิด

ตารางที่ 3 สถิติผู้ใช้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตุลาคม 2547-
กันยายน 2548

ประเภทของผู้ใช้บริการ	จำนวน
สมาชิกเข้าใช้บริการ	162,673 คน
บุคคลภายนอกเข้าใช้บริการ	2,735 คน
การยืมหนังสือของอาจารย์	3,019 เล่ม
การยืมหนังสือของสมาชิก	49,580 เล่ม
การใช้บริการวีดิทัศน์	6,895 คน
การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4,663 คน
การใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	1,295 รายการ
การใช้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิจัย	2,997 คน
การคืนหนังสือ	48,750 เล่ม

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาสำนักวิทยบริการ, 2548 : 9.

5.7 สิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ ดังนี้

5.7.1 อาคารสถานที่ เป็นอาคาร 2 อาคารเชื่อมติดกัน ระหว่างอาคารวิทยบริการและอาคารบรรณราชนครินทร์ โดยแบ่งพื้นที่ใช้สอยดังนี้

อาคารสำนักวิทยบริการ

ชั้นที่ 1 ห้องควบคุมระบบเครือข่าย ห้องบริการอินเทอร์เน็ต ห้องบริการหนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ปัญหาพิเศษและสิ่งพิมพ์รัฐบาล

ห้องประชุมสัมมนา ห้องซ่อมบำรุงและงานเทคนิค ห้องอาหารต้นไมก

ชั้นที่ 2 บริการสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา ห้องฉายวีดิทัศน์ บริการวีดิทัศน์ กลุ่มย่อย บริการวีดิทัศน์เฉพาะบุคคล บริการแถบบันทึกเสียงเฉพาะบุคคล ห้องบริการสื่อการสอนและซีดีรอม และบริการหนังสือนวนิยาย

อาคารบรรณราชนครินทร์

ชั้นที่ 1 ห้องแสดงนิทรรศการ บริการรับฝากของ บริการยืมหนังสือ

บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน และห้องบริการหนังสืออ้างอิง

- ชั้นที่ 2 ห้องบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการหนังสือพิมพ์ฉบับ
 ล่วงเวลา บริการกฤตภาคและจุลสาร ห้องปฏิบัติการหลักสูตรการศึกษา
 ขั้นพื้นฐาน ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ และห้องศึกษาค้นคว้า
 สำหรับอาจารย์ และห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาโท
- ชั้นที่ 3 บริการรับคืนหนังสือ ห้องหนังสือตำราภาษาไทยหมวด 000-500 และ
 ห้องอภิปรายกลุ่ม
- ชั้นที่ 4 หนังสือตำราภาษาไทยหมวด 600-900 หนังสือภาษาอังกฤษหมวด
 000-900 ห้องประชุมกลุ่มย่อย ห้องประชุมสัมมนา ห้องเฉลิม

พระเกียรติ ราชวงศ์จักรี และห้องอยุธยาศึกษา

5.7.2 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีตู้บัตรรายการ เครื่องคอมพิวเตอร์ 130
 เครื่อง อินเทอร์เน็ต 120 เครื่อง โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือมีทั้งแบบเป็นกลุ่ม และเดี่ยวเฉพาะ
 แต่ ละบุคคล (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2548 : 9)

การจัดหมวดหมู่หนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบและเข้าถึงหนังสือแต่ละประเภทอย่างรวดเร็ว
 จึงได้จัดหนังสือด้วยระบบทศนิยมดิวอี้ โดยแบ่งหมวดหมู่ ดังนี้

- 000 เบ็ดเตล็ด (Generalities)
- 100 ปรัชญา (Philosophy and Related Disciplines)
- 200 ศาสนา (Religion)
- 300 สังคมศาสตร์ (Social Sciences)
- 400 ภาษา (Language)
- 500 วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ (Pure Sciences)
- 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี (Technology, Applied Sciences)
- 700 ศิลปะและการบันเทิง (The Arts, Fine and Decorative Arts)
- 800 วรรณคดี (Literature)
- 900 ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์และชีวประวัติ (Geography and History)

สัญลักษณ์ที่ปรากฏบนหนังสือแต่ละประเภท ดังนี้

อักษรย่อ/ประเภทสิ่งพิมพ์	รายละเอียดสิ่งพิมพ์	สถานที่
R/อ	หนังสืออ้างอิง	ชั้น 1 อาคาร บรรณราชนครินทร์
J/E/ย	หนังสือเด็กและเยาวชน	ชั้น 2 อาคารวิทยบริการ

T/v	วิทยานิพนธ์	ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ
Res/vจ	รายงานการวิจัย	ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ
Fic/น	นวนิยาย	ชั้น 2 อาคารวิทยบริการ
000 - 500	หนังสือทั่วไป	ชั้น 3 อาคาร บรรณราชนครินทร์
600 - 900	หนังสือทั่วไป	ชั้น 4 อาคาร บรรณราชนครินทร์

5.8 การสื่อสารและความร่วมมือ

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้มีการสื่อสารและความร่วมมือในเรื่องการใช้ฐานข้อมูลที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดหาให้แก่มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ ฐานข้อมูล IEEE Xplore ฐานข้อมูล ProQuest ฐานข้อมูล ISI Web of Science ฐานข้อมูล HW Wilson ฐานข้อมูล Lexis ฐานข้อมูล Nexis ฐานข้อมูล Springer Link และฐานข้อมูล acm รวมทั้งร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจัดซื้อฐานข้อมูล e-Book ซึ่งมหาวิทยาลัยนครปฐมเป็นประธาน

5.9 การประเมินผลสัมฤทธิ์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ไว้โดยการทำประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ มีการทำรายงานการประเมินตนเอง มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข กับแนวทางเสริมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2548: 9) ผลจากการประเมินของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน จุดอ่อน คือ ทรัพยากรที่สำนักวิทยบริการมีอยู่ใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ แรงจูงใจ (เงินเดือน) มีต่ำ เพราะในตลาดแรงงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าตอบแทนของบุคลากรค่อนข้างสูง ขาดการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการสร้างเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์อันได้แก่ การเป็นผู้ใฝ่รู้ สร้างนิสัยรักการอ่าน พัฒนาดตนเอง จุดแข็ง มีระบบที่ดี ผู้อำนวยการและทีมงานมีความสามารถและมีความร่วมมือที่ดี การสร้างตัวชี้วัด (KPI) เฉพาะของแต่ละหน่วยงานที่สอดคล้องกับภารกิจของตนเอง

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศไทย
2. งานวิจัยในต่างประเทศ

6.1 งานวิจัยในประเทศไทย

ผู้วิจัย ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการดำเนินงานของคนไทยที่ ทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ และใช้ทฤษฎีชิปปี้โมเดลของสตัฟเฟอิมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

กรองทิพย์ ศรีตะปัญญาะ (2540) ได้ศึกษา การประเมินการเข้าถึงฐานข้อมูลวัฒนธรรมไทย ที่ใช้ระบบ วรรณนิไฮเพอร์ลิงค์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบวรรณนิไฮเพอร์ลิงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงฐานข้อมูลวัฒนธรรมไทย และ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบวรรณนิไฮเพอร์ลิงค์ ในด้านระบบค้นหา ศัพท์วรรณนิที่ใช้ และผลการค้น ผู้ใช้ที่ประเมินระบบวรรณนิไฮเพอร์ลิงค์แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมไทยในโครงการสื่อปฏิสัมพันธ์ วัฒนธรรมของชาติ และผู้สนใจทั่วไป จำนวนรวม 120 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อ ระบบค้นหาในระดับมาก ในขณะที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อศัพท์ วรรณนิในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจกับผลการค้นใน ระดับมาก ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบวรรณนิไฮเพอร์ลิงค์ มีความเหมาะสมในการเข้าถึงฐานข้อมูลวัฒนธรรมไทย ด้วยเรื่อง ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้พบคือ การใช้เวลานานในการแสดงผล และ จำนวนศัพท์วรรณนิมีน้อย

เดือนเพ็ญ ชิวพิมาย (2540) ได้ศึกษาการติดตามประเมินผลการใช้ระบบการศึกษาทางไกลในโครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พบว่า 1) การประเมินโครงการด้านสภาพแวดล้อม ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ผู้ช่วยสอน ช่างเทคนิคและนิสิตปริญญาโทเห็นว่านโยบายทบวงมหาวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยและวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมาก 2) การประเมินโครงการด้านปัจจัยนำเข้า ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ผู้ช่วยและช่างเทคนิค เห็นว่าปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตปริญญาโทเห็นว่าอยู่ในระดับมาก 3) การประเมินโครงการด้านกระบวนการ ผู้บริหาร คณาจารย์ และช่างเทคนิคเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตปริญญาโทเห็นว่าอยู่ในระดับมากและทั้งผู้บริหาร อาจารย์ ช่างเทคนิคและนิสิตปริญญาโทเห็นว่า การบริหารจัดการมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก 4) การประเมินโครงการด้านผลผลิต ผู้บริหาร คณาจารย์ และช่างเทคนิคเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตปริญญาโทเห็นว่าอยู่ในระดับมาก 5) สภาพปัญหาในการดำเนินโครงการงบประมาณและระยะเวลาการประชาสัมพันธ์

ทักษะและประสบการณ์ในการสอนและการใช้สื่อทางไกลของบุคลากร ระบบสัญญาณภาพและเสียงเป็นปัญหาสำคัญ

เมทินี สิงควิบูลย์ (2540) ได้ศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี 7 ด้าน คือ โครงสร้างการบริหาร การบริการและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด วัสดุสารนิเทศ บุคลากร งานเทคนิค อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ และงบประมาณ กับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะที่สามคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้าบรรณารักษ์ และผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับบรรณารักษ์และแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ พบว่าการดำเนินงาน ทั้ง 7 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะของสมาคมห้องสมุด พบว่ามีความแตกต่างจากเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะในด้านโครงสร้างการบริหาร วัสดุสารนิเทศ บริการและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด บุคลากร งานเทคนิค และอาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ ยกเว้นด้านงบประมาณมีการดำเนินงานไม่แตกต่างจากเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุด พบว่ามีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่าผู้ให้บริการมีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากร และครุภัณฑ์ ส่วนผู้ใช้ที่มีคุณสมบัติอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ศรี แสงศรีจันทร์ (2540) ได้ศึกษาการประเมินการดำเนินงานของกลุ่มโรงเรียนศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบ ที่ประยุกต์ใช้รูปแบบจำลองซีพี (CIPP Model) ตัวแปรศึกษาคือ ความคิดเห็นของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนเกี่ยวกับ 1) การประเมินด้านบริบท เป็นการประเมินความสำคัญ ความจำเป็นและความเหมาะสมของโครงสร้างหลักการและเหตุผล และวัตถุประสงค์ของกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษา รวมทั้งทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีต่อกลุ่มโรงเรียน 2) การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น เป็นการประเมินเกี่ยวกับการบริหารงาน บุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการดำเนินงานของกลุ่มโรงเรียน 3) การประเมินด้านกระบวนการ เป็นการประเมินการดำเนินงาน การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของกลุ่มโรงเรียน 4) การประเมินด้านผลผลิตเป็นการประเมินผลที่ได้รับจากการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของกลุ่มโรงเรียนต่อคุณภาพการศึกษา พบว่า ด้านบริบท กลุ่มโรงเรียนมีความจำเป็น ความสำคัญ และมีความเหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ที่เอื้อต่อการดำเนินงานในด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความพร้อมในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการดำเนินงาน กลุ่มโรงเรียนมีการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปาน

กลาง ด้านผลการดำเนินงาน กลุ่มมีระดับการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความสามารถในการระดมทรัพยากรทางการศึกษาที่พัฒนาบุคลากรและงานวิชาการ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

รณิดา ศิริไพบุลย์ (2541) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารในการดำเนินงานของห้องสมุดโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ในด้านการบริหารงานเทคนิค และงานบริการของห้องสมุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารโรงพยาบาลทั่วไป และบรรณารักษ์ จากโรงพยาบาลทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ พบว่าผู้บริหารและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ เห็นว่าห้องสมุดควรได้รับการปรับปรุงให้ก้าวหน้าและทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่เมื่อพิจารณาบทบาทที่ปฏิบัติจริง ผู้บริหารและบรรณารักษ์ เห็นว่าผู้บริหารมีบทบาทในการดำเนินงานของห้องสมุด ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการในระดับปานกลาง สำหรับบทบาทที่ควรปฏิบัติ ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ผู้บริหารควรมีบทบาทในการดำเนินงานของห้องสมุด ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์เกี่ยวกับบทบาทปฏิบัติจริง พบว่าด้านงานบริหาร และงานเทคนิคแตกต่างกัน ส่วนด้านงานบริหารไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ เกี่ยวกับบทบาทที่ควรปฏิบัติทุกด้านแตกต่างกัน

สุชีรา น้อยจันอัด (2541) ได้ศึกษา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ พบว่า 1) สภาพปัจจุบันของการจัดระบบสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ จัดเก็บข้อมูลแบบมีศูนย์กลาง โดยฝ่ายที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ใช้วิธีการทั้งระบบมือและคอมพิวเตอร์ 2) ปัญหาเกี่ยวกับการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ห้องสมุดสถาบันราชภัฏมีปัญหาโดยรวมในด้านการบริหาร และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ในระดับมาก

รวีวรรณ ขำพล (2541) ได้ศึกษาการประเมินการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอินโนแพค วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอินโนแพค (INNOPAC) ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ตลอดจนศึกษาปัญหาในการนำรายการ สืบค้นแบบออนไลน์มาใช้ กลุ่มประชากร ผู้ควบคุมระบบงานห้องสมุด อดิโนมิติ และหัวหน้าผู้ควบคุมรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่นำระบบอินโนแพคมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด พบว่า รายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่มีการใช้มากที่สุด คือ ด้านการแสดงผลหน้าจอ ด้านการควบคุมการแสดงผลรายการ และด้านการใช้อินโนแพค โดยการเข้าถึงทางไกล ส่วนรายการตรวจสอบที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ ด้านการช่วยค้นหาวรรณกรรม และรายการที่มีการใช้คิดเป็น

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการแสดงผลหน้าจอ รองลงมา คือ ด้านการควบคุมการทำงาน ส่วนรายการที่มีการใช้คิดเป็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการช่วยค้นหาเรื่อง สำหรับปัญหาในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอินโนแพค แยกตามประเภทของปัญหาเป็น 4 ประการคือ 1) ปัญหาที่เกิดจากระบบ 2) ปัญหาที่เกิดจากการที่ห้องสมุดยังไม่ได้ใช้ระบบครบสมบูรณ์ 3) ปัญหาที่เกิดจากการแปลงข้อมูล และ 4) ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยของระบบอินโนแพค

ครองทรัพย์ เจตินภาพันท์ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปี 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นนักศึกษาเพศหญิง คณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำพักอาศัยที่หอพักรวม 2 เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ใช้หนังสือตำราเรียนในมหาวิทยาลัยวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

พรวิฑู ใ้วคชาภรณ์ (2542) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง ของการได้รับบริการสารสนเทศ จุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ ของศูนย์ สสนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า 1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ของนักศึกษารวมทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศไม่ดีอย่างที่คาดหวัง 2) ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อมั่น ของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัย 3) ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในทุกด้าน ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน 4) ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของ นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัย 5) ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของ นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน 6) ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัย และ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 แตกต่าง

กันอย่างมีนัย ยกเว้น นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริง ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน 7) ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาในผลการเรียนดี แตกต่างกันอย่างมีนัย นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลางและต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัย ยกเว้นความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้าน การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริง ที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง ไม่แตกต่างกัน 8) ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาในปัจจุบันกำหนดคุณภาพทั้ง 5 ด้าน

สุรพล ศรีตัน (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินการบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน และครูผู้สอน จำนวน 276 คน การวิเคราะห์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษา โดยจัดให้มีการศึกษาและเตรียมการประกันคุณภาพการศึกษา มีการจัดทำมาตรฐานการศึกษาด้านปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ผลการประเมินโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษา มีผลงานอยู่ในระดับ "ปานกลาง" เรียงตามลำดับได้แก่ การบริหารมาตรฐานด้านกระบวนการ มาตรฐานด้านปัจจัย และมาตรฐานด้านผลผลิต ปัญหาการบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษา มีปัญหาอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ได้แก่ ปัญหาในการบริหารมาตรฐานด้านกระบวนการ มาตรฐานด้านผลผลิต และมาตรฐานด้านปัจจัย ตามลำดับ

จินตนา อยู่สมบุญ (2544) ได้ศึกษา การประเมินโครงการพัฒนาระบบ การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูงของโรงพยาบาลบางพลี โดยใช้รูปแบบจำลองชิปปี้ (CIPP Mode) ศึกษาจากประชากร ได้แก่แพทย์ พยาบาลและข้าราชการ ผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันสูงที่ผ่านโครงการ รวมทั้งหมก 112 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คำถามปลายเปิดและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ได้แก่คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า โครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพดี น่าจะดำเนินการต่อไป โครงการสามารถควบคุมและป้องกันภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วยได้ในระดับมาก และสามารถฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยได้โดย การประเมินด้านสภาพแวดล้อม แพทย์ พยาบาล ข้าราชการและผู้ป่วยมีความเห็นโดยรวมว่า วัตถุประสงค์ของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก การประเมินด้านข้อมูลนำเข้า แพทย์ พยาบาล ข้าราชการและผู้ป่วยมีความเห็นโดยรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก การ

ประเมินด้านกระบวนการ ๖ แพทย์ พยาบาล ข้าราชการและผู้ป่วยมีความเห็นโดยรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก การประเมินด้านผลผลิต ๖ แพทย์ พยาบาล ข้าราชการและผู้ป่วยมีความเห็นโดยรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

สุริทอง ศรีสะอาด (2544) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อการศึกษาวิเคราะห์สภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 และเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่า สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยภาพรวมได้รับการปรับปรุงดีขึ้น โดยเฉพาะในมาตรฐานเชิงคุณภาพ เมื่อเปรียบเทียบสภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน พ.ศ. 2529 และ พ.ศ. 2544 ส่วนใหญ่บรรลุเกณฑ์ เฉพาะด้านเชิงคุณภาพคล้ายคลึงกัน ด้านที่บรรลุเกณฑ์มาตรฐานมากที่สุดทั้งสองฉบับคือ ด้านบริการ รองลงมาคือความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เกณฑ์มาตรฐานเชิงปริมาณที่ห้องสมุดไม่บรรลุตามมาตรฐานคือในด้านงบประมาณ

อำภา กุศลธรรมโยธิน. (2544) ได้ศึกษา การประเมินหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น พุทธศักราช 2540 ประเภทวิชาพาณิชยกรรมสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ สังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยใช้รูปแบบการประเมินหลักสูตรแบบซีพีพี (CIPP Model) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์ผู้สอน จำนวน 32 คน นักศึกษา จำนวน 507 คน ผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 390 คน และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 186 คน พบว่า ด้านบริบท อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา มีความเห็นสอดคล้องกันว่าความมุ่งหมายของหลักสูตร โครงการและเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสม และมีความต้องการให้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย และให้มีการเพิ่มเนื้อหาวิชาขั้นสูงเพิ่มขึ้นด้วย ด้านปัจจัยเบื้องต้น อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา มีความเห็นสอดคล้องกันว่าความถนัดและความพร้อมของผู้สอน ผู้เรียน สื่อการเรียนการสอนวัสดุหลักสูตร สถานที่เรียน และงบประมาณมีความเหมาะสม แต่ยังคงขาดการให้เพิ่มครุภัณฑ์และจำนวนสถานที่เรียนให้เพียงพอกับจำนวนของผู้เรียน ด้านกระบวนการ อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การประเมินการจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล มีความเหมาะสมแต่นักศึกษาเห็นว่าควรเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัยและผู้สอนสอนเร็วเกินไป และไม่ควรใช้อารมณ์ ด้านผลผลิต อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา มีความเห็นสอดคล้องกันว่าประสิทธิภาพของคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

นฤมล กิจไพศาลรัตนากา. (2545) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อ บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจ บริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับมากและผู้ใช้ ห้องสมุดที่มาก มีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก ผู้ใช้พึงพอใจ ปัจจัยที่ 4 ประการ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุดได้แก่ หาด่วนเล่มของ หนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ใน ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ล้าสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการโหดหู่ทัศนคติดูเยี่ยงดังและมักไม่อยู่ประจำจุด บริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานทางวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

ละมุล อนุสสัย (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดสถาปัตยกรรมศาสตร์ เกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรค การดำเนินงานของด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ห้องสมุด และความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ใช้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีต่อการดำเนินงานบริหาร งานเทคนิคและงานบริการห้องสมุดสถาปัตยกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา ประชากรที่ใช้ใน การศึกษา คือ ผู้บริหารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และกลุ่มผู้ใช้ปฏิบัติงานห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยคือแบบสอบถาม พบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการบริหารห้องสมุดสถาปัตยกรรม ศาสตร์ส่วนใหญ่ การบริหารห้องสมุดเป็นแบบระบบกระจายอำนาจชนิดมีการประสานงานกัน บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีทาง บรรณารักษศาสตร์ ด้านงบประมาณเป็นเงินงบประมาณประจำปีจากหน่วยงานต้นสังกัด ด้าน อาคารสถานที่ ไม่เป็นอาคารเอกเทศ ด้านสภาพการดำเนินงานเทคนิค พบว่ากำหนดนโยบาย จัดการโดยผู้บริหารระดับสูงและบรรณารักษ์ ประเภทสารสนเทศที่จัดหาคือหนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง วารสาร ฐานข้อมูล บริการของห้องสมุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ ด้านความ คิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานบริการของผู้บริหารคณะและผู้ใช้ปฏิบัติงานห้องสมุด มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลากร การจัดเก็บสารสนเทศและงานบริการ ทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหากทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้บริการของห้องสมุดพบว่ามีปัญหาน้อยที่สุด

อรทัย เชี่ยวเจริญ (2545) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการภายใต้โครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ด้านบริบท ผู้ ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและข้อกำหนดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการเห็นด้วยกับนโยบายและข้อกำหนดของโครงการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัย

นำเข้า งบประมาณ เหมาะจ่ายรายหัวที่สถานพยาบาลได้รับไม่พอเพียง และสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีความขาดแคลนบุคลากร ด้านกระบวนการ จังหวัดพิษณุโลกจัดสรรงบประมาณแบบเหมาจ่ายรายหัวทั้งหมดไปที่หน่วยบริการระดับปฐมภูมิที่เป็นคู่สัญญาโดยตรง (Inclusive capitation) มีการจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนร้อยละ 68.18 ของเป้าหมาย สถานพยาบาลมีบริการด้านรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพตามแนวทางของโครงการ และมีบริการด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ตามนโยบายของจังหวัดพิษณุโลก มีการรับเรื่องร้องทุกข์ตามแนวทางโครงการ ขณะเตรียมการมีปัญหาในการปฏิบัติงานมาก ขณะดำเนินโครงการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลผลิต ประชาชนจังหวัดพิษณุโลกมีหลักประกันสุขภาพเพิ่มขึ้น ผู้รับบริการ ร้อยละ 93.6 เข้าถึงบริการโดยสะดวก ผู้มีสิทธิ 30 บาท ใช้สิทธิสถานพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย ผู้ป่วยนอกร้อยละ 81.6 ใช้สิทธิผู้ป่วยใน ร้อยละ 65.7 สถานพยาบาลมีจำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วย ทันตกรรมเพิ่มขึ้น ขณะที่ผู้ป่วยในและการให้วัคซีนป้องกันโรคลดลง คุณภาพบริการของสถานพยาบาลดีขึ้น แต่ยังมีตัวชี้วัดบางตัวที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก

หรินทร์ สุขสันต์ศิริกุล. (2546) ได้ศึกษาการประเมินการจัดโรงเรียนแบบสหวิทยาเขต สำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดน่าน โดยใช้รูปแบบชิปปี้ (CIPP Model) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดน่าน ผู้ช่วยผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดน่าน ประธานสหวิทยาเขตกรมสามัญศึกษาจังหวัดน่าน ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน ครูสอน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งสิ้น 785 คน พบว่า ด้านบริบท ข้อมูลทั่วไป ด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ สื่อวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ทุกโรงเรียนมีความขาดแคลนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดการศึกษาแบบ สหวิทยาเขต เกือบทุกด้าน ยกเว้นการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ด้านปัจจัยนำเข้า บุคลากรของโรงเรียนหลักมีความเชี่ยวชาญสามารถเป็นแกนนำได้ อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเหมาะสมเพียงพอ แต่งบประมาณที่ได้รับในแต่ละหมวดจ่ายไม่เพียงพอ ด้านกระบวนการดำเนินการ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการวางแผนรับนักเรียนและแบ่งเขตพื้นที่บริการนักเรียนไว้ชัดเจนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจมีความตระหนักรู้ในภาระหน้าที่ และวิริยะอุตสาหะในการทำงานในระดับมากแต่การจัดกิจกรรมสังคมระหว่างครูภายในสหวิทยาเขตการใช้ทรัพยากรร่วมกันยังปฏิบัติน้อย ด้านผลการดำเนินการ การจัดการศึกษายังไม่สามารถแก้ปัญหาและสนองความต้องการ ในการจัดการเรียนการสอนของครูเท่าที่ควร แต่ชุมชนพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่บริการ อยู่ในระดับมาก โดยครูจัดการเรียนการสอนและดูแลนักเรียนดี ทำให้นักเรียนมีพัฒนาการดีขึ้น และมีความมั่นใจในคุณภาพของโรงเรียนในพื้นที่บริการ

วรุณรัตน์ คนชื่อ (2547) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งตอบแบบสอบถามทั้ง 11 ด้าน ส่วนกลุ่มนักศึกษา ตอบแบบสอบถามเฉพาะ 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประเมินและประเมินผลลัพท์ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง แต่กลุ่มนักศึกษามีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน นักศึกษาปริญญาโท เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ ที่เหลืออีก 2 ด้าน เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาภาคปกติ เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากอยู่ด้านเดียว คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหลือ 5 ด้าน เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาภาค กศ.บป. เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน

มนัญญา ทองสิมา (2548) ได้ศึกษา ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่ง ด้านที่มีความต้องการสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ 2) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษา และคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2547 มีความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านครุภัณฑ์ ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

มณีรี ชูบรรจง (2548) ได้ศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประชากรคือผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม พบว่า การดำเนินงานของห้องสมุดในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็น

หน่วยงานขึ้นตรงต่อหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์เป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารงานห้องสมุด นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการจัดทำงบประมาณไม่มีคณะกรรมการห้องสมุด บุคลากรห้องสมุดประกอบด้วย บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัจจัยที่นำมาใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ คือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของเนื้อหาและสารสนเทศและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ประเภทของทรัพยากรที่มีการจัดหา คือ หนังสือวิชาการ งานบริการ คือ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม และบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร และใช้บริการสัปดาห์ละ ครั้งผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาด้วยตนเองและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เกวลี จันทร์ดีมา (2549) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL +TM : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของห้องสมุดพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบแสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปีและผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศและผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

โอซีโอป (Osiope, 1984 : 1562-A) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาแพทย์ในประเทศในจีเรีย เพื่อต้องการทราบวิธีการใช้ห้องสมุด และประเภทของวัสดุทางการศึกษาที่นำมาใช้ในการเรียนการค้นคว้าวิจัย พบว่า นักศึกษาใช้บรรณานุกรมทางการแพทย์และบัตรรายการของห้องสมุดเพื่อค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดน้อย ส่วนวัสดุทางการศึกษาที่ใช้มาก คือ สารสนเทศวิทยาศาสตร์การแพทย์ หนังสือเฉพาะเรื่อง และหนังสือตำรา

ลิทเติล (Little, 1994,p.782) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการดำเนินงานของห้องสมุด: กรณีตัวอย่างจากห้องสมุด New South Wales Tafe โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษายุทธศาสตร์การ

จัดการในห้องสมุด โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล สัมภาษณ์ และสำรวจความคิดเห็นของ คณะทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของกลยุทธ์การจัดการจะขึ้นอยู่กับผู้นำหรือผู้บริหาร ลักษณะขององค์กร ภาวะเศรษฐกิจ ความจำเป็นและสภาพแวดล้อมของสังคมจากผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้นำหรือผู้บริหาร เป็นศูนย์กลางของผู้ร่วมงาน การสื่อสารการขยายแผนงาน และโครงการ กลยุทธ์ของการจัดการ คือ คณะทำงานทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์กร การอบรมและเทคโนโลยีที่นำมาใช้

นิโยนเซนจา (Niyonsenga. 1996, p. 225-240) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดา โดยสอบถามผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกและอาจารย์ โดยสอบถามข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุด และความพึงพอใจในด้านเวลาเปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความมีเพียงพอของทรัพยากร การบริหารวารสารและการบริการโลหิตทัศน์ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานต่ำ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีปัญหาต่าง ๆ คือเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมและขาดทักษะการให้บริการตอบคำถามและห้องสมุดมีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ต้องการให้มีระบบการยืม-คืนหนังสือและการให้บริการวารสารที่เป็นระบบ และบุคลากรห้องสมุดไม่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และยังพบว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุดในระดับสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษาทั้งนี้เพราะได้รับสิทธิพิเศษจากห้องสมุด

จากการศึกษาการวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ 2 ประเด็น คือ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีที่ใช้ประเมินแบบจำลองชิป (CIPP MODEL) เป็นการประเมินการดำเนินงานของโครงการเกี่ยวกับความสำคัญและความเหมาะสมในด้านบริบท/สภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลผลิตของการดำเนินงาน 2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการประเมินความเหมาะสมของการดำเนินงาน ระดับการดำเนินงาน และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางเพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เรื่อง “การประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาโดยใช้รูปแบบซิปโมเดล โดยดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1.1 คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 17 คน

1.1.2 ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 29 คน

1.1.3 ผู้รับบริการประกอบด้วย อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา ภาคกศ.บป. นักศึกษาปริญญาโท และบุคคลภายนอก จำนวน 6,288 คน รวมทั้งสิ้น 6,334 คน

โดยมีลักษณะการประเมินดังนี้

1) ประเมินบริบทและปัจจัยนำเข้า โดยคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 17 คน

2) ประเมินปัจจัยนำเข้าและกระบวนการดำเนินงาน โดยผู้บริหารสำนักวิทยบริการ 4 คน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 25 คน

3) ประเมินผลผลิต โดยผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท และบุคคลภายนอก จำนวน 6,288 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คนได้มาจากผู้รับบริการประกอบด้วย

1.2.1 อาจารย์

1.2.2 บุคลากรสายสนับสนุน

1.2.3 นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป.และนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา โดยวิธีแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) การกำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

จากจำนวนประชากร 6,288 คน เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 136 คน จากสูตร Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 38)

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}} \quad \text{เมื่อระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนกลุ่มสมาชิกตัวอย่าง
	p	=	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม 0.10 (10%)
	e	=	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้ เกิดขึ้นได้ (0.05)
	z	=	มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตารางที่ 4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

รายการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	17	17
ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ	4	4
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	25	25
ผู้รับบริการ	6,288	136
- อาจารย์	228	5
- ข้าราชการ	15	1
- ลูกจ้างชั่วคราว	199	3
- ลูกจ้างประจำ	48	1
- นักศึกษาภาคปกติ	3,021	65
- นักศึกษาภาค กศ.บป	2,441	53
- นักศึกษาปริญญาโท	313	7
- บุคคลภายนอก	103	3
รวม	6,334	182

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีลำดับการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความวารสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามจากแนวทางที่ได้ศึกษาจำนวน 3 ชุด

ลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ แต่ละองค์ประกอบตามทฤษฎี ซิปโมเดล

ชุดที่ 1 สอบถามคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ เป็นแบบสอบถามประเมินเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านบริบท (Context) และ ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ชุดที่ 2 สอบถามผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) และด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process)

ชุดที่ 3 สอบถามผู้รับบริการแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านผลผลิต (Product)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้ระดับการประเมินแต่ละรายการในแบบสอบถามแบ่งออกเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท โดยแบ่งระดับแต่ละข้อ ดังนี้

มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจมากที่สุด ให้ระดับ 5

มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจมาก ให้ระดับ 4

มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจปานกลาง ให้ระดับ 3

มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจน้อย ให้ระดับ 2

มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจน้อยที่สุด ให้ระดับ 1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ และคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่า ≥ 0.5

ขั้นที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คนและทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรม SPSS ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ .89

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพแล้วใช้เก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้รับบริการ ที่เกี่ยวข้องและรับบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยส่งและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากการรวบรวมข้อมูล และได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อและสรุปรวมในแต่ละด้าน 4 ด้าน คือ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลผลิต จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายโดยการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของ

ประกอบ กรรณสูตร (2542 : 73) ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจมาก
2.50-3.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ เพียงพอ/ พอใจน้อยที่สุด

4.3 ข้อเสนอแนะวิเคราะห์ วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม} \times 100}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

5.2 ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 137)

5.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD

$$SD = \sqrt{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{(N-1)}}$$

SD = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง

N = จำนวนประชากร

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 143)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ทฤษฎีชิปโมเดล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาทำการวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ชุด ๆ ละ 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงความถี่และร้อยละ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามทฤษฎีการประเมินแบบชิปโมเดล ในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามความคิดเห็นของผู้ประเมิน และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยหาค่าความถี่และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยแยกตามกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้รับบริการประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ

1.1 สถานภาพของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สถานภาพของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	15	88.20
	หญิง	2	11.80
รวม		17	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	-	-
	ปริญญาโท	8	47.10
	ปริญญาเอก	9	52.90
รวม		17	100.00
ประสบการณ์ในการบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา	ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
	1-3 ปี	6	35.30
	4-6 ปี	9	52.90
	7-9 ปี	1	5.90
	10 ปีขึ้นไป	1	5.90
รวม		17	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็น เพศ ชาย ร้อยละ 88.2 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกร้อยละ 52.9 และ

ระดับปริญญาโทร้อยละ 47.8 ประสบการณ์ในการบริหารงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครหรืออยุธยา โดยภาพรวมอยู่ระหว่าง 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.9

1.2 สถานภาพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สถานภาพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	13	44.80
	หญิง	16	55.20
รวม		29	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	24.10
	ปริญญาตรี	16	55.20
	ปริญญาโท	6	20.70
	ปริญญาเอก	-	-
รวม		29	100.00
ประสบการณ์ในการทำงานในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครหรืออยุธยา	ต่ำกว่า 1 ปี	2	6.90
	1-3 ปี	5	17.20
	4-6 ปี	4	13.80
	7-9 ปี	4	13.80
	10 ปีขึ้นไป	14	48.30
รวม		29	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.20 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.20 และประสบการณ์ในการทำงานในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครหรืออยุธยา อยู่ในระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.30

1.3 สถานภาพของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และ บุคคลภายนอก

ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	42	30.90
	หญิง	94	69.10
รวม		136	100.00
อายุ	18-30 ปี	108	79.40
	31-40 ปี	25	18.40
	41-50 ปี	3	2.20
	รวม	136	100.00
ประเภทของผู้รับบริการ	นักศึกษาภาคปกติ	64	47.10
	นักศึกษาภาค กศ.บป	53	39.00
	นักศึกษابริญญาโท	7	5.10
	อาจารย์	5	3.70
	ข้าราชการ	1	.70
	ลูกจ้างประจำ	1	.70
	ลูกจ้างชั่วคราว	3	2.20
	บุคคลภายนอก	2	1.50
รวม		136	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 69.1 อายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 79.4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ ร้อยละ 47.10

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาการประเมินการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามทฤษฎี ซิปโมเดล ในด้านบริบทและปัจจัยนำเข้า ตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกาและเกณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย โดยหาค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2.1 ความเหมาะสมด้านบริบทของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจากความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ผลดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ด้านบริบท

ประเด็นประเมินด้านบริบท	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านโครงสร้างการบริหาร								
- สำนักฯมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการบริหารงาน	53	29	18	-	-	4.35	.78	มาก
- สำนักฯมีสภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ ของสถาบันอุดมศึกษา	6	47	47	-	-	3.58	.61	มาก
- การบริหารงานสำนักฯเป็นไปตามแผนปฏิบัติ	18	18	59	6	-	3.47	.87	ปานกลาง
- โครงสร้างการบริหารงานมีความเหมาะสม	12	29	59	-	-	3.52	.71	มาก
รวม						3.73	.74	มาก
ด้านการวางแผน								
- มีแผนกลยุทธ์สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ	6	53	41	-	-	3.64	.60	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านบริบท	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุม คุณภาพผลงานอย่างสม่ำเสมอ	22	23	53	-	-	3.70	.84	มาก
- มีแผนการพัฒนาศักยภาพห้องสมุด อย่างสม่ำเสมอ	-	29	71	-	-	3.29	.46	ปาน กลาง
รวม						3.54	.63	มาก
อาคารสถานที่								
- สำนักฯ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก	47	53	-	-	-	3.50	.51	มาก
- จำนวนที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้า ภายในสำนักฯ	24	29	47	-	-	3.76	.83	มาก
- เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากร ของ สำนักฯ	6	47	47	-	-	3.58	.61	มาก
- บริเวณพื้นที่สำหรับการนั่งอ่านและ การค้นคว้า	35	53	12	-	-	4.23	.66	มาก
- การควบคุมอุณหภูมิแสงสว่างภายใน พื้นที่บริการชั้นหนังสือเพื่อการ ค้นคว้า	12	35	52	-	-	3.58	.71	มาก
- การจัดพื้นที่บริการถ่ายเอกสารชั้น 2 ทางเชื่อมอาคาร	18	53	29	-	-	3.88	.69	มาก
- การจัดพื้นที่บริการสืบค้นข้อมูล OPAC ทุกชั้นเพื่อสะดวกแก่การใช้ บริการ	10	31	59	-	-	3.47	.62	ปาน กลาง
- พื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักฯ อยู่ ในบริเวณเดียวกัน หรือสัมพันธ์กัน	12	29	53	6	-	3.47	.79	ปาน กลาง
- การจัดพื้นที่บริการให้มีความเงียบ สงบปราศจากเสียงรบกวน	18	35	47	-	-	3.70	.77	มาก
- การจัดพื้นที่บริการให้มีความเงียบ สงบปราศจากเสียงรบกวน	18	35	47	-	-	3.70	.77	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านบริบท	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ระดับความเหมาะสม	
- การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกของอาคารให้มีความร่มรื่น	12	47	41	-	-	3.70	.68	มาก	
- การจัดพื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	12	29	59	-	-	3.52	.71	มาก	
						รวม	3.65	.67	มาก
						รวมการประเมินด้านบริบท	3.64	.68	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยด้านบริบท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านการวางแผน และด้านอาคารสถานที่ มีความเหมาะสมมาก ($\bar{X}=3.73$, $\bar{X}=3.54$, และ $\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ยังมีบางประเด็นที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน มีความเหมาะสมปานกลางในเรื่อง การบริหารงานสำนักวิทยบริการเป็นไปตามแผนปฏิบัติ ($\bar{X}=3.47$)

ด้านการวางแผน มีความเหมาะสมปานกลางในเรื่องมีแผนการพัฒนาคณาจารย์ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.29$)

อาคารสถานที่ มีความเหมาะสมปานกลางในเรื่องการจัดพื้นที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล OPAC ทุกชั้นเพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ และพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือสัมพันธ์กัน ($\bar{X}=3.47$)

2.2 ความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ผลดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้านปัจจัยนำเข้า

ประเด็นประเมินด้านปัจจัยนำเข้า	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ครุภัณฑ์								
- ครุภัณฑ์ที่มีความเพียงพอกับงาน ห้องสมุดและบริการ	3	45	38	14	-	3.37	.77	ปาน กลาง
- ชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศมีความ เหมาะสมสะดวกต่อการให้บริการ	7	28	48	17	-	3.24	.83	ปาน กลาง
- เคาน์เตอร์ยืม - คืน หนังสือมีความ เหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการ	10	48	35	7	-	3.62	.77	มาก
- ทางเข้า-ออกสำนักวิทยบริการมีความ สะดวก	10	55	24	7	3	3.62	.90	มาก
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก OPAC	-	14	52	28	7	2.72	.79	ปาน กลาง
- การจัดให้มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทาง อินเทอร์เน็ต	3	28	28	38	3	2.89	.97	ปาน กลาง
- การจัดทำป้ายนิเทศ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ภายในสำนักวิทยบริการ อย่างทั่วถึง	3	21	55	14	7	3.00	.88	ปาน กลาง
- การจัดบริการตู้ล็อกเกอร์ฝากของ สำหรับผู้มาใช้บริการ	31	48	17	3	-	4.06	.79	มาก
รวม						3.13	.83	ปาน กลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านปัจจัยนำเข้า	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ระดับความเหมาะสม
ด้านงบประมาณ								
- สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ	3	14	45	31	7	2.75	.91	ปานกลาง
- สำนักฯใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด	17	48	35	-	-	3.82	.71	มาก
- มีการกำกับการตรวจสอบควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	7	48	35	10	-	3.51	.78	มาก
- ผู้บริหารสำนักฯจัดสรรงบประมาณให้แต่ละคณะตามความจำเป็นและเหมาะสม	7	59	31	3	-	3.68	.66	มาก
- งบประมาณของสำนักวิทยบริการแยกเป็นอิสระและจัดเตรียมโดยผู้บริหารสำนักฯ	3	28	55	14	-	3.20	.72	ปานกลาง
- รายได้จากบริการของสำนักฯ มหาวิทยาลัยให้บริหารจัดการนอกเหนือจากงบที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย	-	28	62	10	-	3.17	.60	ปานกลาง
- สำนักฯได้รับงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยอย่างมีระบบและสูตรเป็นที่ยอมรับ	3	21	62	19	-	3.13	.69	ปานกลาง
รวม						3.32	.72	ปานกลาง
ด้านบุคลากร								
- สำนักฯมีบุคลากรทางด้านบรรณารักษศาสตร์/นักสารสนเทศศาสตร์	-	10	38	45	7	2.51	.78	ปานกลาง
- ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่ายมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท	10	17	38	17	17	2.86	1.21	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านปัจจัยนำเข้า	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- บุคลากรมีปริมาณสอดคล้องกับภาระงาน	3	17	66	10	3	3.09	.75	ปานกลาง
- บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอย่างดี	3	35	28	24	10	2.96	1.08	ปานกลาง
- บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	17	17	41	21	3	3.24	1.09	ปานกลาง
- บุคลากรของสำนักฯทุกระดับได้รับการส่งเสริมฝึกอบรมและเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ	3	21	31	24	21	2.62	1.14	ปานกลาง
- สำนักฯมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือด้านพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักฯ	10	-	-	45	45	2.65	.66	ปานกลาง
- จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษา	-	3	28	48	21	2.13	.78	น้อย
- จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนหนังสือ	3	7	31	35	24	2.31	1.03	น้อย
รวม						2.70	.60	ปานกลาง
ผลการประเมินรวมด้านปัจจัยนำเข้า						3.05	.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{x}=3.05$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยนำเข้าด้านงบประมาณ ครุภัณฑ์ และด้านบุคลากรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.32, \bar{x}=3.31, \bar{x}= 2.70$) ตามลำดับ

แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบางประเด็นมีความเหมาะสมในระดับน้อย ในเรื่อง จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{x}=2.13$) จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนหนังสือ ($\bar{x}=2.31$) ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลางและไม่ปรากฏประเด็นที่มีความเหมาะสมในระดับมากขึ้นไป

2.3 ความเหมาะสมด้านกระบวนการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากความคิดเห็นของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในด้านกระบวนการ

ประเด็นประเมินด้านกระบวนการ	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการ								
- ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทรัพยากร เพื่อนำออกให้บริการ 500 รายการ / 3 สัปดาห์	3	41	52	-	3	3.41	.73	ปานกลาง
- จำนวนทรัพยากรที่ลงรายการฐานข้อมูล VTLS จำนวน 500 รายการ /3 สัปดาห์	3	41	45	7	3	3.34	.81	ปานกลาง
- ระยะเวลาในการพิมพ์สัน พิมพ์ของ 650 เล่ม/3 สัปดาห์	-	41	48	10	-	3.31	.66	ปานกลาง
- หุ้มพลาสติกหนังสือใหม่ 743 เล่ม / 3 สัปดาห์	-	31	66	3	-	3.27	.52	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านกระบวนการ	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ระดับความเหมาะสม
- ลงทะเบียนหนังสือใหม่ 562 เล่ม/3 สัปดาห์	-	35	59	7	-	3.27	.59	ปานกลาง
- ระยะเวลาในการเข้าเล่ม ปกอ่อน/ปกแข็ง หนังสือใหม่ 500 เล่ม/3 สัปดาห์	-	38	55	3	3	3.27	.70	ปานกลาง
	รวม					3.31	.71	ปานกลาง
ด้านการประเมินและผลลัพธ์								
- มีระบบการประเมินคุณภาพของสำนักฯอย่างเป็นทางการ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานฯ	-	79	21	-	-	3.79	.41	มาก
- สำนักฯมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง	-	79	17	4	-	3.75	.51	มาก
- มีการประเมินแผนงานและโครงการปฏิบัติงานในสำนักฯทุกงาน	7	79	14	-	-	3.93	.45	มาก
- มีการประเมินผลงานบริการสำนักฯ หรือประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง	-	83	14	3	-	3.79	.49	มาก
- มีการศึกษาตนเองอย่างเป็นทางการ เพื่อค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งแนวทางแก้ไข และหาแนวทางเสริม	-	40	48	14	-	3.24	.68	ปานกลาง
- มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักฯทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพภายในสำนักฯ	-	-	24	76	-	2.24	.43	น้อย
	รวม					3.45	.49	ปานกลาง
ผลการประเมินภาพรวมด้านกระบวนการ						3.38	.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การดำเนินงานด้านการประเมินและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, $\bar{x} = 3.31$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ยังมีบางประเด็นมีความเหมาะสมในระดับน้อยในเรื่องมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการอย่างเป็นทางการ ($\bar{x} = 2.24$)

2.4 ความเหมาะสมด้านผลผลิตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ผลดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ ในด้านผลผลิต

ประเด็นประเมินด้านผลผลิต	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการบริการ								
- มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก สะดวกให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	15	74	10	-	1	4.02	.56	มาก
- การใช้บริการ ยืม-คืน ชั้น 1 มีความ สะดวก	19	46	35	1	-	3.83	.73	มาก
- ระยะเวลาเปิด-ปิดบริการของสำนัก วิทยบริการ	10	61	28	2	-	3.78	.62	มาก
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ เป็นต้น	15	47	37	2	-	3.75	.71	มาก
- ระยะเวลาการยืม-คืน หนังสือ	11	52	34	3	-	3.71	.69	มาก
- อัตราค่าปรับในการส่งคืนหนังสือเกิน ระยะเวลาที่กำหนด	13	47	39	-	1	3.72	.71	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านผลผลิต	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีส่วนช่วยในการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	10	49	41	-	1	3.66	.65	มาก
- ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและพอเพียงในการให้บริการ	8	55	40	-	-	3.67	.61	มาก
- มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา	8	43	47	1	1	3.57	.68	มาก
- ได้รับการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม	7	49	43	-	1	3.61	.64	มาก
- หนังสือสำรอง และมีความพอเพียงต่อความต้องการ	10	46	42	2	-	3.63	.69	มาก
- มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น งานวิจัยวิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และข้อมูลอยุธยา	13	50	36	1	-	3.75	.68	มาก
รวม						3.72	.66	มาก
บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา								
- ให้บริการสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษามีความเพียงพอและสอดคล้องต่อความต้องการ	5	46	48	1	-	3.55	.60	มาก
- ได้รับการตรงกับความต้องการ	6	43	47	3	1	3.50	.68	มาก
รวม						3.52	.64	มาก
บริการ อินเทอร์เน็ต								
- ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต	4	47	46	2	2	3.50	.66	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านผลผลิต	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าระบบได้ ง่ายไม่ติดขัด	3	43	47	6	1	3.41	.68	ปาน กลาง
- มีเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นคว้ามี ความสะดวกและรวดเร็ว	2	39	53	4	2	3.33	.68	ปาน กลาง
- การจัดทรัพยากรสารสนเทศให้บริการ เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง	4	39	54	3	1	3.41	.65	ปาน กลาง
- มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศ ภายในประเทศและต่างประเทศ	3	39	54	4	1	3.39	.64	ปาน กลาง
รวม						3.40	.65	ปาน กลาง
ปทุมนิเทศห้องสมุด								
- เนื้อหาและระยะเวลาในการ ปทุมนิเทศมีความเหมาะสมครอบคลุม ต่อการให้บริการสำนักฯ	4	44	51	2	-	3.50	.59	มาก
- คู่มือการใช้สำนักฯอธิบายเนื้อหาได้ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4	41	52	4	-	3.44	.63	ปาน กลาง
- แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูล ต่างๆ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายและได้เห็น ของจริง	2	49	46	3	-	3.49	.58	ปาน กลาง
- สำนักฯมีวิธีการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ ตลอดชีวิตโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ผสมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ	13	43	43	2	-	3.67	.71	มาก
รวม						3.52	.62	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
- มีโต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการมี ความเพียงพอต่อการให้บริการ	8	54	38	-	-	3.69	.61	มาก
- แสงสว่างในสำนักฯวิทยบริการ เหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ	4	46	47	3	-	3.50	.62	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ประเด็นประเมินด้านผลผลิต	ระดับความเหมาะสม					\bar{X}	S.D	สรุป ระดับความ เหมาะสม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- บรรยากาศในสำนักวิทยบริการ เหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ	3	54	41	2	-	3.57	.59	มาก
- เมื่อเข้ามาใช้บริการในสำนักวิทย บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	3	52	42	4	-	3.53	.61	มาก
รวม						3.57	.60	มาก
ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ								
ระหว่างห้องสมุด								
สถาบันอุดมศึกษา								
- สำนักฯมีเครือข่ายเชื่อมโยง การใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยี สารสนเทศร่วมกันกับ มหาวิทยาลัยอื่น ๆ	4	50	42	22	-	3.59	.63	มาก
รวม						3.59	.63	มาก
ด้านบุคลากร								
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมี มนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร/ อัธยาศัยดี	4	31	64	1	-	3.38	.58	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	2	46	50	2	-	3.47	.57	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4	44	49	3	-	3.48	.62	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	7	47	46	1	-	3.59	.62	มาก
รวม						3.48	.59	ปานกลาง
ผลการประเมินภาพรวมด้านผลผลิต						3.54	.62	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้รับบริการ ใ เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในด้านผลผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุด มีความเหมาะสมมาก ($\bar{x} = 3.72$, $\bar{x} = 3.59$, $\bar{x} = 3.57$, $\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านบริการอินเตอร์เน็ต และด้านบุคลากร มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$ และ $\bar{x} = 3.48$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ายังมีบางประเด็นมีความเหมาะสมในระดับปานกลางในเรื่อง คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการ ($\bar{x} = 3.44$) การแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายและได้เห็นของจริง ($\bar{x} = 4.9$)

2.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีให้ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 182 ฉบับ และได้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 89 ฉบับ เมื่อวิเคราะห์แล้วได้ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักวิทยบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าให้เพียงพอต่อความต้องการใช้	19	21.30
2. ควรเพิ่มความเร็วในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	20	22.40
3. ควรพัฒนาบุคลากรจุดประชาสัมพันธ์ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	23	26.00
4. ควรมึงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือใหม่ๆ เพื่อให้บริการมากกว่านี้	27	30.30
รวม	89	100

จากตารางที่ 12 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 30.30 เสนอว่าควรมีงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือใหม่ๆ เพื่อให้บริการมากกว่านี้ รองลงมาควรพัฒนาบุคลากรจุดประชาสัมพันธ์ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรเพิ่มความเร็วในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ ร้อยละ (26.00 22.40 และ 21.30) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่องการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ทฤษฎีชิปโมเดล ภายใต้กรอบเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ และด้านการประเมินและผลลัพธ์ และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย 8 ด้าน โครงสร้างและการบริหาร งบประมาณและการเงิน บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศ อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ การบริการ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจากความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้รับบริการ และศึกษาแนวทางในการพัฒนาสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย

1) คณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จำนวน 17 คน

2) ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 29 คนที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3) ผู้รับบริการ ได้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาภาค กศ.บป อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินการดำเนินงาน ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต ภายใต้กรอบเกณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองได้แบบสอบถามกลับมาครบตามเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงบรรยาย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาใช้ค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยทฤษฎีชิปโมเดล ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละชุด พบว่าคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็น เพศ ชาย ร้อยละ 88.2 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกร้อยละ 52.9 และระดับปริญญาโทร้อยละ 47.8 ประสบการณ์ในการบริหารงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ระหว่าง 4-6 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.9 และผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.20 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.20 และประสบการณ์ในการทำงานในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.30 ส่วนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 69.1 อายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 79.4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ ร้อยละ 47.10

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในแต่ละด้านตามทฤษฎีชิปโมเดลดังนี้

1. การประเมินบริบท คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยด้านบริบท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{x}=3.64$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านการวางแผน และด้านอาคารสถานที่ มีความเหมาะสมมาก ($\bar{x}=3.73$, $\bar{x}=3.54$, และ $\bar{x}=3.64$) ตามลำดับ

แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ยังมีบางประเด็นที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน มีความเหมาะสมปานกลางในเรื่อง การบริหารงานสำนักวิทยบริการเป็นไปตามแผนปฏิบัติ ($\bar{x}=3.47$)

ด้านการวางแผน มีความเหมาะสมปานกลางในเรื่องมีแผนการพัฒนานุคลากรห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.29$)

อาคารสถานที่ มีความเหมาะสมปานกลางในเรื่องการจัดพื้นที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล OPAC ทุกชั้นเพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ และพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือสัมพันธ์กัน ($\bar{x}=3.47$)

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.05$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยนำเข้าด้านงบประมาณ ครุภัณฑ์ และด้านบุคลากรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.32$, $\bar{x}=3.31$, $\bar{x}=2.70$) ตามลำดับ

แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบางประเด็นมีความเหมาะสมในระดับน้อย ในเรื่องจำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{x}=2.13$) จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนหนังสือ ($\bar{x}=2.31$) ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลางและไม่ปรากฏประเด็นที่มีความเหมาะสมในระดับมากขึ้นไป

3. การประเมินด้านกระบวนการ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การดำเนินงานด้านการประเมินและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.45$, $\bar{x}=3.31$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ยังมีบางประเด็นมีความเหมาะสมในระดับน้อย ในเรื่องมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการอย่างเป็นทางการ ($\bar{x}=2.24$)

4. การประเมินผลผลิต ผู้รับบริการ เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในด้านผลผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุด มีความเหมาะสมมาก ($\bar{x} = 3.72$, $\bar{x} = 3.59$, $\bar{x} = 3.57$, $\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านบริการอินเตอร์เน็ต และด้านบุคลากร มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$ และ $\bar{x} = 3.48$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ายังมีบางประเด็นมีความเหมาะสมในระดับปานกลางในเรื่อง คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการ ($\bar{x} = 3.44$) การแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายและได้เห็นของจริง ($\bar{x} = 49$)

อภิปรายผล

การดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาอภิปรายผลการวิจัยตามทฤษฎีชิปโมเดล ของสตัดป์เพิมบีม ได้ดังนี้

1. การประเมินบริบท คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านการวางแผน และด้านอาคารสถานที่ มีความเหมาะสมมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ หรินทร์ สุขสันต์ศิริกุล (2546 : บทคัดย่อ)

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านปัจจัยนำเข้า ที่อยู่ในกรอบเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยนำเข้าด้านงบประมาณ ครุภัณฑ์ และด้านบุคลากรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ หรินทร์ สุขสันต์ศิริกุล (2546 : บทคัดย่อ) ในเรื่องงบประมาณไม่ค่อยเพียงพอ

3. การประเมินกระบวนการ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการที่อยู่ในกรอบเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา โดยภาพรวมพบว่า การดำเนินงานด้านการประเมินและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4. การประเมินผลผลิต ผู้รับบริการ ได้แก่กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และ บุคคลภายนอก เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในด้าน ผลผลิต ภายใต้กรอบเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกา โดยภาพรวม พบว่า ด้านบริการ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา การปฐมนิเทศห้องสมุด มีความเหมาะสมมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยการประเมินการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา ตามทฤษฎีซิปโมเดล ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและการ ปรับปรุงการดำเนินงานสำนักวิทยบริการให้ดียิ่งขึ้น ทิศทางการดำเนินงานของห้องสมุดยุคใหม่หรือ ที่นิยม ณ เวลานี้คือห้องสมุดมีชีวิตและความเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี จึงมี ข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับคณะกรรมการบริหาร

1. ควรสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรเข้าใช้ห้องสมุดโดยการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง
2. ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับความต้องการ
3. ควรจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

1. ควรมีการประเมินตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านเพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบการทำงานของบุคลากรและหาจุดอ่อนจุดแข็ง
2. ควรเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพบรรณารักษ์ในห้องสมุดให้เหมาะสม
3. ควรจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพภายในห้องสมุด
4. ควรพัฒนาหรืออบรมบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่ดี

ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1. ควรมีคู่มือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลและคู่มือการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ใอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและได้เห็นของจริง
2. บุคลากร ควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ
2. ศึกษารูปแบบความต้องการและความคาดหวังต่อการดำเนินงานห้องสมุด
3. ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย

บรรณานุกรม

- กาญจนา ใจกว้าง. (2540). "คอมพิวเตอร์กับงานบริการคั่นคืนสารนิเทศ" ใน เอกสารการสอน
ชุด วิชาเทคโนโลยีสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 11 หน้า 103-148.
พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : ภาควิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุหลาบ บั้นลายนาค. (ม.ป.ป.). การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- เกวลี จันทรดีตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM :
กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์. (2528). หลักการงบประมาณแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์. (2542). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1
มหาวิทยาลัย รามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จารุวรรณ สินธุโสภณ. (2521). "ความหมายในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษา
มหาวิทยาลัย," วิทยบริการ. 2(1-2) : 89-101 ; กุมภาพันธ์ 2523.
- ฉัตรวรรณ เหมฤดี (2542). การประเมินระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อินโนแพคในเครือข่าย
ห้องสมุด. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทวิท กุลไพศาล. (2535). การวิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน. กรุงเทพฯ : อินฟอร์เมติก
ปิซิเนสพับลิเคชั่น.
- ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล. (2535). "ระบบการคั่นคืนสารนิเทศออนไลน์," การคั่นคืน
สารนิเทศออนไลน์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ. (2544). การจัดการบริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชนะ พรพิมลวงศา. (2543). บทบาทของผู้บริหารในการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน
สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2542). ตามรอยนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : เออาร์ บิสซิเนส เพรส.

- ณรงค์ ป็องบุปผา. (2526). **ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดือนเพ็ญ ชิวพิมาย. (2540). **การติดตามประเมินผลการใช้ระบบการศึกษาทางไกลในโครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา** ทบวงมหาวิทยาลัย : **กรณีศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- ฐาปนา ฉิมไพศาล และ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ. (2540). **การบริหารโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). **ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544**. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). **การปรากฏภาพพิเศษเรื่อง มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาชาติ** โดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2525). **พฤติกรรมการสอนวิธีใช้ห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : บุรพาสาน์.
- นิตา ชูโต. (2538). **การประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : พี เอ็น การพิมพ์.
- บุญชนะ อัดถากร. (2526). **การคลัง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2537). **การพัฒนาการสอน**. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- ประคอง กวรรณสุด. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2530, พฤษภาคม-สิงหาคม). "การประเมินผลโครงการ : ศาสตร์ควรรู้สำหรับผู้บริหาร," **วัดผลการศึกษา**. 9(25) : 37-53.
- ประกาศ พาวินันท์. (2541). **การสอนการใช้ห้องสมุดและทักษะทางสารนิเทศในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. นนทบุรี : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจน์ สะเพียรชัย. (2532). "ห้องสมุดกับความเป็นเลิศทางวิชาการ," ใน **เอกสารความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 7 เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม เมื่อวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม.19-25.**
- พจนานุกรมฉบับ สอ เสถบุตร. (2540). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

- พนิดา สมประจบ. (2540). **ทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่มีต่อมาตรฐานห้องสมุดสถานศึกษาเพื่อ การอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี พ.ศ. 2535.** วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2535). **สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า.** กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิมพ์วิภา ไพ เปรมสมิทธิ. (2538, ธันวาคม). "ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดเสมือน," **บรรณศาสตร์.** 10(2) : 1-18.
- เพ็ญแข สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2537). **การงบประมาณ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพลิน ศรีสะอาด. (2547). **รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต : ศึกษาความต้องการของครูผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจัดบริการสนับสนุนเพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้.**
พระนครศรีอยุธยา : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ภาวิช ทองโรจน์. (2540). "การอภิปรายเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา," ใน **ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา : รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15.** มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- มันัญญา ทองสิมา. (2548). **ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร.วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร.**
- แม่นมาส ขวลิต, คุณหญิง. (2541). **คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ (1991).
- แม่นมาส ขวลิต, คุณหญิง. (2543). **สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์ใน เอกสารการสอนชุดวิชา สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1 หน้า 1-25.** พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- วรุณรัตน์ คนชื่อ. (2546). การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วลัยลักษณ์ ผานิชชัย. (2542). การใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหาร หอสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาลี ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). การจัดการและการบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศิลปะบรรณาคาร.
- ศิริชัย กาญจนวสี. (2536). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุจิมน สุโกภาส. (2543). การใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมจิตร เหลืองสุวรรณ (2537). การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนยาและเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้าน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์. (2540). รวบรวมบทความทางการประเมินผลโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์. (2544). วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกานดา ดีโพธิ์กลาง และคนอื่น ๆ. (2540). ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : แผนกพัสดุ สำนักการเงินและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุชีรา น้อยจันอัด. (2541). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). การใช้บริการและการเขียนรายงานการค้นคว้า. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรพล ศรีตัน. (2543). การประเมินการบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- อภัย ประกอบผล. (2543). "สรุปการอภิปราย เรื่อง การจัดการบริหารและบริการห้องสมุดเพื่อ
ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ," วารสารห้องสมุด. 44(1) : 22-24.
- อมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์. (2531). **วิธีให้การศึกษแก่ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.**
วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย เขียวเจริญ. (2546). **การประเมินผลการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อัมพร ทีชะระ. (2528). **ศัพท์วิชาการบรรณารักษศาสตร์.** กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำพล ทิมาสาร. (ม.ป.ป.). **การจัดทำโครงการ.** กรุงเทพฯ : กองประเมินแผนงานและ
โครงการสำนักงานประมาณ. เอกสารอัดสำเนา.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill.
- Krejcie, RV, & Morgan, DW. (1970) "Determining sample size for research activitie".
Educational and Psychological Measurement.
- Osiobe, Stephen Achawwuko. (1984). "Use of Information Resources by Faculty and
Students in Nigerian Medical Schools," **Dissertation Abstracts International.**
45 : 1562-A.
- Parrott, Marietta and others. (1982). **Vocational Student and Instructors Perceptions
And Usage of COS Library Services Visalia.** CA : College of the Saguosias,
Visalia.
- Ruetten, Lydia Morrow, Rebecca R. Bostain, and Diane Dates Casey. "Implementing
ACRL's Standards for College Libraries," **College and Research Library News.**
61(7) : 570, July-August 2000. (Online) : <<http://firstsearch.OCLO.org...>>
16 January 2003.
- Worthen, B.R. and Sanders, J.R. (1973) **Educational Evaluation : Theory and Practice.**
OH : Wadworth.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

--	--	--

ชุดที่ 1

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง

การประเมินการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอนตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท
 3. ปริญญาเอก 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ประสบการณ์ในการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี 3. 4-6 ปี
 4. 7-9 ปี 5. 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ในกรอบเกณฑ์มาตรฐาน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ
ทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 8 ด้านดังนี้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาด้านบริบทและด้านปัจจัยนำเข้าของสำนักวิทยบริการว่ามีความเหมาะสม
เพียงใดโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริบท					
ด้านการบริหาร					
1. สำนักวิทยบริการมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการบริหารงาน					
2. สำนักวิทยบริการมีสภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ ของสถาบันอุดมศึกษา					
3. การบริหารงานสำนักวิทยบริการเป็นไปตามแผนปฏิบัติ					
4. โครงสร้างการบริหารงานมีความเหมาะสม					
ด้านการวางแผน					
5. มีแผนกลยุทธ์สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย					
6. มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพผลงานอย่างสม่ำเสมอ					
7. มีแผนการพัฒนานุคลากรห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ					
อาคารสถานที่					
8. สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก					
9. จำนวนที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ					
10. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากร ของสำนักวิทยบริการ					
11. บริเวณพื้นที่สำหรับการนั่งอ่านและการค้นคว้า					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. การควบคุมอุณหภูมิการระบายอากาศ ตลอดจนแสงสว่าง ภายในพื้นที่บริหารชั้นหนังสือเพื่อเอื้อต่อการค้นคว้า					
13. การจัดพื้นที่บริการถ่ายเอกสารชั้น 2 ทางเชื่อมอาคาร					
14. การวางชั้นหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ ตลอดจนตู้เก็บเอกสาร ให้อยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการใช้บริการ					
15. การจัดพื้นที่บริการสืบค้นข้อมูล OPAC ทุกชั้นเพื่อสะดวกแก่การใช้บริการ					
16. พื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการอยู่ในบริเวณเดียวกัน หรือสัมพันธ์กัน					
17. การจัดพื้นที่บริการให้มีความเงียบสงบปราศจากเสียงรบกวน					
18. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกของอาคารให้มีความร่มรื่น					
19. การจัดพื้นที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
ด้านปัจจัยนำเข้า					
ครุภัณฑ์					
20. ครุภัณฑ์มีความเพียงพอกับงานห้องสมุดและบริการ					
21. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน					
22. เคาน์เตอร์ยืม – คืน หนังสือมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ					
23. ทางเข้า-ออกสำนักวิทยบริการมีความสะดวก					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลOPAC					
25. การจัดให้มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต					
26. การจัดทำป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในสำนักวิทยบริการอย่างทั่วถึง					
27. การจัดบริการตู้ล็อกเกอร์ฝากของสำหรับผู้มาใช้บริการ					
ด้านงบประมาณ					
28. สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ					
29. สำนักวิทยบริการมีความสามารถในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
30. มีการกำกับการตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
31. ผู้บริหารสำนักวิทยบริการจัดสรรงบประมาณให้แต่ละคณะตามความจำเป็นและเหมาะสม					
32. งบประมาณของสำนักวิทยบริการแยกเป็นอิสระและจัดเตรียมโดยผู้บริหารสำนักวิทยบริการ					
33. รายได้จากการบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุดได้ นอกเหนือจากงบที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย					
34. สำนักวิทยบริการได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยต้นสังกัดอย่างเป็นระบบและมีสูตร					
ด้านบุคลากร					
35. สำนักวิทยบริการมีบุคลากรทางด้านบรรณารักษศาสตร์หรือนักสารสนเทศศาสตร์					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36. ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่ายมีจุดแข็งอย่างต่ำปริญญาโท					
37. บุคลากรมีปริมาณสอดคล้องกับภาระงาน					
38. บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอย่างดี					
39. บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
40. บุคลากรของสำนักวิทยบริการทุกระดับได้รับการส่งเสริมการฝึกอบรมและเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในประเทศและระหว่าง					
41. สำนักวิทยบริการมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือด้านพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักฯ					
42. จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ(บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษา					
43. จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ(บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนหนังสือ					

ตอนที่ 3 ขอเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ทัศนีย์ โพธิ์ศรี

(ผู้วิจัย)

--	--	--

หมายเลขแบบสอบถาม

ชุดที่ 2

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง

การประเมินการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอนตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการกับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ระดับการศึกษาสูงสุดและโปรดระบุสาขาที่จบ

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ประกาศนียบัตร 4. ปริญญาโท
 5. ปริญญาเอก

3. ประสบการณ์ในการทำงานในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี 3. 4-6 ปี
 4. 7-9 ปี 5. 10 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ

1. ผู้บริหาร 2. บรรณารักษ์ 3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ ในกรอบเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน และกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 8 ด้านดังนี้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการของสำนักวิทยบริการว่ามีความเหมาะสมเพียงใดโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยนำเข้า					
ครุภัณฑ์					
1. ครุภัณฑ์ที่มีความเพียงพอและเหมาะสมกับงานห้องสมุดและการให้บริการ					
2. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน					
3. เคาน์เตอร์ยืม – คืน หนังสือมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการ					
4. ทางเข้า-ออกสำนักวิทยบริการมีความสะดวก					
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC					
6. การจัดให้มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต					
7. การจัดทำป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในสำนักวิทยบริการอย่างทั่วถึง					
8. การจัดบริการตู้ล็อกเกอร์ฝากของสำหรับผู้มาใช้บริการ					
ด้านงบประมาณ					
9. สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ					
10. สำนักวิทยบริการมีความสามารถในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
11. มีการกำกับการตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
12. ผู้บริหารสำนักวิทยบริการจัดสรรงบประมาณซื้อหนังสือให้แก่คณะตามความจำเป็นและเหมาะสม					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.งบประมาณของสำนักวิทยบริการแยกเป็นอิสระและจัดเตรียมโดยผู้บริหารสำนักวิทยบริการ					
14.รายได้จากการบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุดได้นอกเหนือจากบที่ ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย					
15.สำนักวิทยบริการได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยต้นสังกัดอย่างเป็นระบบและมีสูตรสำเร็จเป็นที่ยอมรับ					
16.ห้องสมุดมีความสามารถในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
17.ปริมาณงบประมาณใช้สำหรับการพัฒนาบริการห้องสมุดให้ดีขึ้น					
18.มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
ด้านบุคลากร					
19.บุคลากรมีปริมาณสอดคล้องกับภาระงาน					
20.บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
21. บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอย่างดี					
22. ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่ายมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท					
23. บุคลากรของสำนักวิทยบริการทุกระดับได้รับการส่งเสริมการฝึกอบรมและเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ					
24.สำนักวิทยบริการมีบุคลากรทางด้านบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศ					
25. สำนักวิทยบริการมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือด้านพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักฯ					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26.จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ(บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษา					
27.จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ(บรรณารักษ์) ในห้องสมุดต่อจำนวนหนังสือ					
ด้านทรัพยากร					
28. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
29. ทรัพยากรสารสนเทศที่ความต้องการมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ของผู้ใช้					
30. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และมีการสอบถามผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ					
31.สำนักฯ ดำเนินการจัดเก็บสารสนเทศอย่างมีระบบ สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
32. การจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เพื่อให้บริการ					
33. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
34. การจัดทำบรรณนิพน Website สามารถค้นบทความวารสารได้ง่าย					
35. วัสดุทัศนียภาพมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
36. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการ					
ด้านกระบวนการ					
37. ระยะเวลาในการวิเคราะห์ทรัพยากรเพื่อนำออกให้บริการ 500 รายการ/3 สัปดาห์					
38. จำนวนทรัพยากรที่ลงรายการฐานข้อมูล VTLS จำนวน 500 รายการ /3 สัปดาห์					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. ระยะเวลาในการพิมพ์สั้น พิมพ์ของ 650 เล่ม/3 สัปดาห์					
40. ทุ่มตลาดตีพิมพ์หนังสือใหม่ 743 เล่ม / 3 สัปดาห์					
41. ลงทะเบียนหนังสือใหม่ 562 เล่ม/3 สัปดาห์					
42. ระยะเวลาในการเข้าเล่ม ปกอ่อน/ปกแข็ง หนังสือใหม่500 เล่ม/ 3 สัปดาห์					
ด้านการประเมินและผลลัพธ์					
43. มีระบบการประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการเพื่อเป็น					
44. สำนักฯมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง					
45. มีการประเมินแผนงานและโครงการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงาน					
46. มีการประเมินผลงานบริการสำนักวิทยบริการหรือประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการ ปีละ 2 ครั้ง					
47. มีการศึกษาตนเองอย่างเป็นทางการเพื่อค้นหาจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข ค้นหาจุดแข็งและแนวทางเสริม					
48. มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการอย่างเป็น					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ

.....

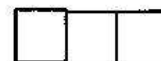
.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ทัศนีย์ โพธิ์ศรี
(ผู้วิจัย)



หมายเลขแบบสอบถาม

ชุดที่ 3

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง

การประเมินการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 18 - 23 ปี 2. 24-29 ปี
 3. 30-35 ปี 4. 36 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของผู้รับบริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | <input type="checkbox"/> 2. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| <input type="checkbox"/> 3. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | <input type="checkbox"/> 4. อาจารย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> 6. ลูกจ้างประจำ |
| <input type="checkbox"/> 7. ลูกจ้างชั่วคราว | <input type="checkbox"/> 8. บุคคลภายนอก |

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา ด้านผลผลิต ในกรอบเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน และ
กรอบเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ด้านการบริการ ด้านการเข้าถึง
ด้านการสอน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาด้านผลผลิตของสำนักวิทยบริการว่ามีความเหมาะสมเพียงใด โปรดใส่เครื่องหมาย
✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการ					
1. มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้ คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ					
2. การให้บริการ ยืม-คืน ชั้น 1 มีความสะดวก					
3. ระยะเวลาเปิด-ปิดบริการของสำนักวิทยบริการ					
4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัด นิทรรศการ เป็นต้น					
5. ระยะเวลาการยืม-คืน หนังสือ					
6. อัตราค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด					
7. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีส่วนช่วยใน การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง					
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า					
8. ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัย และพอเพียงใน การให้บริการ					
9. มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อ ผู้รับบริการมีปัญหา					
10. ได้รับการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. หนังสือสำรวจมีความพอเพียงต่อความต้องการ					
12. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และข้อมูล อุตสาหกรรม					
บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา 13. ให้บริการสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษามีความพอเพียงและสอดคล้องต่อความต้องการ					
14. ได้รับบริการตรงกับความต้องการ					
บริการ อินเทอร์เน็ต 15. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อินเทอร์เน็ต					
16. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด					
17. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นคว้ามีความสะดวกและรวดเร็ว					
18. การจัดทรัพยากรสารสนเทศให้บริการเป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง					
19. มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศภายในประเทศและต่างประเทศ					
ประมุขเทศห้องสมุด 20. เนื้อหาและระยะเวลาในการประมุขเทศมีความเหมาะสมครอบคลุมต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ					
21. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายและได้เห็นของจริง					
การสอนการใช้ห้องสมุด 23. สำนักวิทยบริการมีวิธีการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 24. มีโต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
25. แสงสว่างในสำนักวิทยบริการเหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ					
26. บรรยากาศในสำนักวิทยบริการเหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ					
27. เมื่อเข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก					
ด้านการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 28. สำนักวิทยบริการมีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ					
ด้านบุคลากร 29. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ เป็นมิตร/ อธิบายดี					
30. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					

ข้อความ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
32. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา การดำเนินงานสำนักวิทยบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ทัศนีย์ ไพธศิริ

(ผู้วิจัย)

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณา ชูติมันต์
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา เวชมี
รองคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. อาจารย์ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. อาจารย์ธนู บุญญานูวัต
รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
5. อาจารย์อภา วรรณฉวี
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา