

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

นางสาววรรณรัตน์ คนชื้อ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

เดือน ปี 28 พ.ย. 2547 ปีการศึกษา 2546

ทะเบียน.....00194762..... ISBN : 974-373-338-8

เรียกหนังสือ

๐๑๖
๐๒๕.๕๕๑๓
๐๓๖๖๗
๒๕๔๖

ลิขสิทธิ์ของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**A STUDY OF THE OPERATION EFFECTIVENESS OF THE ACADEMIC
RESOURCES CENTER, RAJABHAT INSTITUTE
BANSOMDEJCHAOPRAYA**

MS.WAROONRAT KHONSUE

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Arts Program in Library and Information Science**

Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya

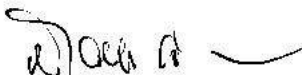
Academic Year 2003

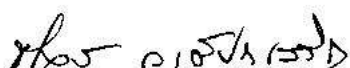
ISBN : 974-373-338-8

วิทยานิพนธ์ การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ
 บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา
 โดย นางสาววรรณรัตน์ คนชื่อ
 สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (แขนงการจัดการสารสนเทศเพื่อธุรกิจ)
 ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ
 กรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิทวุฒิศักดิ์

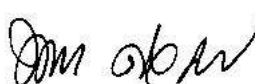
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็น
 ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต


 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (ดร. สราวุธ ศรีสุขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ 
 ประธานกรรมการ
 (ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)


 กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ)


 กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิทวุฒิศักดิ์)


 กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์हरषा तीरक)


 กรรมการและเลขานุการ
 (รองศาสตราจารย์สมชาย พรหมสุวรรณ)

วรรณรัตน์ คนชื่อ. (2546). การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุม :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา
วิฑูรย์ศักดิ์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา
11 ด้าน กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่ทำงานอยู่ใน
สำนักวิทยบริการ จำนวน 24 คน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 9 คน
นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 150 คน และนักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 226 คน รวมจำนวน
409 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีแจกแจงความถี่
หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งตอบแบบสอบถาม
ทั้ง 11 ด้าน ส่วนกลุ่มนักศึกษา ตอบแบบสอบถามเฉพาะ 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร
ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและ
ความร่วมมือ ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิภาพ
อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่
ห้องสมุด เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ
ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประเมินและประเมินผล
ลัพธ์ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง แต่กลุ่มนักศึกษามีความ
เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน นักศึกษาปริญญาโท เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่
ด้านบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ
ที่เหลืออีก 2 ด้าน เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาภาคปกติ เห็นว่ามี
ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากอยู่ด้านเดียว คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหลืออีก 5 ด้าน
เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาภาค กศ.บป. เห็นว่ามีประสิทธิภาพ
อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน

WAROONRAT KHONSUE (2003). A Study of the Operation Effectiveness of the Academic Resources Center, Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya. Master Thesis, Bangkok : Graduate School, Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya. Advisor Committee : Assistant Professor Dr. Chatchawan Wongprasert, Associate Professor Dr.Nanta Witwuttisak.

This research aimed at studying the effectiveness of the operations of the Academic Resource Center of Rajabhat Institute Bansomdej Chaopraya relating to the 11 aspects of *the Standards for College Libraries 2000 Edition*. The subjects were 24 teacher-librarians (lecturers of the Department of Library and Information Science who also work at the Academic Resource Center) and librarians who work at the Center; 9 graduate students; 150 regular students; and 226 twilight program students, totally 409 persons. The research tool was the questionnaire. Data analysis used frequency; percentage; arithmetic mean; and standard deviation.

The research results revealed that the group of teacher-librarians and librarians responded to the 11 aspects and the students group responded to 6 aspects which were planning; budget; resources; services; facilities; assessment and outcomes, viewed that the operations of the Academic Resource Center were at the moderate level. As considering the opinions of teacher-librarians and librarians who were the respondents to the 11 aspects showing that the operations were effective only 6 aspects which were planning; budget; resources; services; facilities; assessment and outcomes. For the other 5 aspects which were services; personnel; access; instruction; and communication and cooperation showing that the effectiveness was at the moderate level. But the student group viewed that the operations of the Academic Resource Center were at the moderate level. The graduate student group viewed that the operations were effective in 4 aspects which were services; facilities; access; and communication and cooperation. The other 2 aspects they considered that the only facilities were effective. The regular student group viewed that the only facilities aspect was effective and that the other 5 aspects were at the moderate level. However the twilight program students viewed that the effectiveness of the 6 aspects were at the moderate level.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.นันท วิทยุณัติกร กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่ได้เอาใจใส่ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในโอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง รองศาสตราจารย์ หรรษา ศิวรักษ์ รองศาสตราจารย์ สมชาย พรหมสุวรรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร. สรายุทธ เศรษฐจรุญ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบ แก้ไข ให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย และขอขอบคุณอาจารย์และบรรณารักษ์ห้องสมุด และนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกคน ตลอดจนผู้ร่วมงานทุกท่าน และเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

คุณความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้บุพการี และคณาจารย์

วรณรัตน์ คนชื่อ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศคุุณูปการ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ท

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ.....	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด.....	10
1.1 ความหมายของห้องสมุด.....	10
1.2 ความสำคัญของห้องสมุด.....	11
1.3 บทบาทของห้องสมุด.....	13
1.4 หน้าที่ของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย.....	14
2. ทฤษฎีและหลักการให้บริการ.....	16
3. งานบริการและประเภทการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ.....	16
3.1 ความหมายของงานบริการ.....	16
3.2 ความสำคัญของงานบริการ.....	17
3.3 ความหมายของการให้บริการ.....	18
3.4 ความหมายและประเภทการให้บริการสารสนเทศ.....	18
3.4.1 ความหมายของสารสนเทศ.....	18
3.4.2 ประเภทการให้บริการสารสนเทศ.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน.....	22
1. การบริหาร	23
2. การวางแผน.....	23
3. งบประมาณ.....	24
4. บุคลากร.....	24
5. ทรัพยากร.....	24
6. การบริการ.....	25
7. สิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
8. การเข้าถึง.....	25
9. การสอน.....	25
10. การสื่อสาร/ความร่วมมือ.....	26
1.1 การประเมิน/ผลลัพธ์.....	26
ตอนที่ 3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย 8 ด้าน.....	28
1. โครงสร้างและการบริหาร.....	28
2. งบประมาณและการเงิน.....	29
3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	29
4. ทรัพยากรสารสนเทศ.....	31
5. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์.....	33
6. การบริการ.....	34
7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	34
8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	35
ตอนที่ 4 ปัจจัยการประกันคุณภาพห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	36
1. ด้านการบริหารห้องสมุด.....	37
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	40
3. ด้านเครื่องมือช่วยค้น.....	41
4. ด้านการบริการ.....	41
5. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา ทั้ง 11 ด้าน..... 48

1. การบริหาร 48

2. การวางแผน..... 53

3. งบประมาณ..... 53

4. บุคลากร..... 54

5. ทรัพยากร..... 56

6. การบริการ..... 57

7. สิ่งอำนวยความสะดวก..... 60

8. การเข้าถึง..... 62

9. การสอน..... 66

10. การสื่อสารและความร่วมมือ..... 71

11. การประเมินและผลลัพธ์..... 72

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในต่างประเทศ..... 72

2. งานวิจัยในประเทศไทย..... 73

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 78

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 79

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 81

4. การวิเคราะห์ข้อมูล..... 81

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 82

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 84

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ของสำนักวิทยบริการ ตามมาตรฐาน 11 ด้าน..... 86

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์..... 86

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษา..... 98

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	113
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....	113
3. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	114
4. สรุปผลการวิจัย.....	114
5. การอภิปรายผลการวิจัย.....	115
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	121
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	121

บรรณานุกรม.....	122
-----------------	-----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....	128
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรง.....	132
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	148
ภาคผนวก ง แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ชุดที่ 1 และชุดที่ 2	150
ภาคผนวก จ ประวัติผู้วิจัย.....	164

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา กับ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย.....	36
2	เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย กับ ปัจจัยการประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	45
3	เปรียบเทียบปัจจัยประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา.....	47
4	แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยกลุ่มอาจารย์และบรรณารักษ์.....	78
5	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ อาจารย์และบรรณารักษ์ และนักศึกษา.....	79
6	สถานภาพและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาจารย์ และบรรณารักษ์.....	84
7	สถานภาพและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษา.....	85
8	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการบริหาร	86
9	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการวางแผน	87
10	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงบประมาณ	87
11	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านบุคลากร	88
12	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านทรัพยากร.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการบริการ	91
14	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93
15	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการเข้าถึง	94
16	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการสอน	95
17	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ	96
18	ความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการประเมินและผลลัพธ์	97
19	ความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้ง 3 ระดับ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านทรัพยากร	99
20	ความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้ง 3 ระดับ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านบริการ	101
21	ความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้ง 3 ระดับ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	ความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้ง 3 ระดับ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการเข้าถึง	106
23	ความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้ง 3 ระดับ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการสอน	107
24	ความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้ง 3 ระดับ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของสำนักวิทยบริการ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ.....	109
25	สรุปภาพรวมความคิดเห็นของอาจารย์และบรรณารักษ์ และนักศึกษา ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ 11 ด้าน.....	111

สารบัญตารางภาพ

หน้า

แผนภูมิที่

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2	โครงสร้างสำนักวิทยบริการ.....	52

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถาบันอุดมศึกษาซึ่งอยู่ในยุคแห่งการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมีผลต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ดังนั้นสถาบันจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสังคมปัจจุบัน เพื่อต้องการให้สถาบันมีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพ สถาบันจะต้องเป็นที่พึ่งของสังคม โดยการผลิตผู้รู้ ผู้สร้างความรู้ และองค์ความรู้ สร้างขีดความสามารถให้คนไทยในศตวรรษหน้าไม่เป็นเพียงผู้บริโภคความรู้และเทคโนโลยี แต่พียงเป็นนักประดิษฐ์ คิดค้น นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ มากขึ้น (อมรวิชัย นาครทรรพ, 2544:27) เพื่อปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม มุ่งสร้างสังคมไทยให้เป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” ซึ่งในปัจจุบันมีข้อมูลข่าวสารที่ต้องเรียนรู้ การเรียนรู้ใหม่ ๆ จึงต้องเน้นการให้ คิดเป็น ทำเป็น เป็นตัวของตัวเองในด้านของความคิด สามารถจินตนาการ ริเริ่ม สร้างสรรค์ การเรียนการสอนจึงต้องเปลี่ยนจากระบบป้อนให้มาเป็นระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถรู้วิธีการเรียนรู้ (ยีน ภาววรรณ, 2543:11) และถ้าจะสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้สำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพร้อมในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร ที่ตอบสนองต่อความต้องการและการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ แหล่งที่สามารถตอบสนองความต้องการที่ดีที่สุดก็คือห้องสมุด (นันทา วิฑูฒิสักดิ์, 2545:9)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542 : 14) มาตรา 25 ได้ให้ความสำคัญกับห้องสมุดว่าเป็นแหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำเป็นต้องดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดให้พร้อมและเพียงพอให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่จะส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตที่สำคัญที่สุด เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวมวิทยาการ เป็นศูนย์ปฏิบัติการ ที่กระทำหน้าที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลและเป็นสื่อวัสดุความรู้ (พจน์ สะเพียรชัย, 2532) ห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยหลักหรือปัจจัยสำคัญ เป็นเครื่องมือในการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย บริการวิชาการทั้งในสถาบัน นอกสถาบัน อย่างไร้ขอบเขต เวลา และสถานที่ ทั้งเพื่อการศึกษา การดำรงชีวิต และเพื่อสุขภาพ คุณภาพชีวิตที่ดี ภารกิจของห้องสมุดจะกว้างขวางกว่าภารกิจของห้องสมุดในปัจจุบันมาก “และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวและไม่ได้ตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น หากเพื่อประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนรวม” (คุณหญิง แม้นมาส ชวลิต 2543 : 45)

โลกปัจจุบันเป็นยุคแห่งการทะลักทะลายนของข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการเรียนการสอนที่ครูหรือผู้ให้ความรู้ จำเป็นต้องเปลี่ยนวิถีทางการเรียนการสอนใหม่ โดยผู้เรียนต้องรู้จักสืบค้นและแสวงหาข่าวสารความรู้และนำความรู้นั้นมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสถาบันราชภัฏได้ตระหนักถึงปัญหาของโลกยุคไร้พรมแดน จึงเห็นความจำเป็นต้องพัฒนาสำนักวิทยบริการให้มีศักยภาพสูงในการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการเรียนรู้และสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ, 2543 : 1-12) ความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นและแรงกดดันให้ห้องสมุดต้องปรับตัว จะปรับอย่างไร แคไหน และจะดำเนินการอย่างไร อะไรคือประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ยังไม่มีผู้ศึกษา

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ 11 ด้าน ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา กำหนดนโยบาย และวางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการใช้บริการและการนำมาใช้ในงานการเรียนการสอน และการวิจัยของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ ศึกษาภายใต้ขอบเขต ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในกรอบของเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา (Ruetten, Bostain, and Casey, 2000 : 570) คือ 1) การบริหาร 2) การวางแผน 3) งบประมาณ 4) บุคลากร 5) ทรัพยากร 6) การบริการ 7. สิ่งอำนวยความสะดวก 8) การเข้าถึง 9) การสอน 10) การสื่อสารและความร่วมมือ 11) การประเมินผลสัมฤทธิ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายด้วยดีที่สุด สร้างความพึงพอใจให้กับอาจารย์และนักศึกษาผู้รับบริการได้สูงสุด

การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ หมายถึง การรับรู้กระบวนการการดำเนินงานในด้านการยอมรับของผู้รับบริการ ความถูกต้องเหมาะสมทางวิชาการ การเข้าถึงบริการ ศักยภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการ

ดัชนี/ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

ห้องสมุด หมายถึง สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการ

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติภาระงานสอนและปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ

นักศึกษาปริญญาโท หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับมหาบัณฑิต

นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีภาคเวลาราชการ

นักศึกษา กศ.บป. หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีภาคบุคลากรประจำการซึ่งใช้เวลาศึกษานอกเวลาราชการ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่ดีถือเป็นหลักเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี

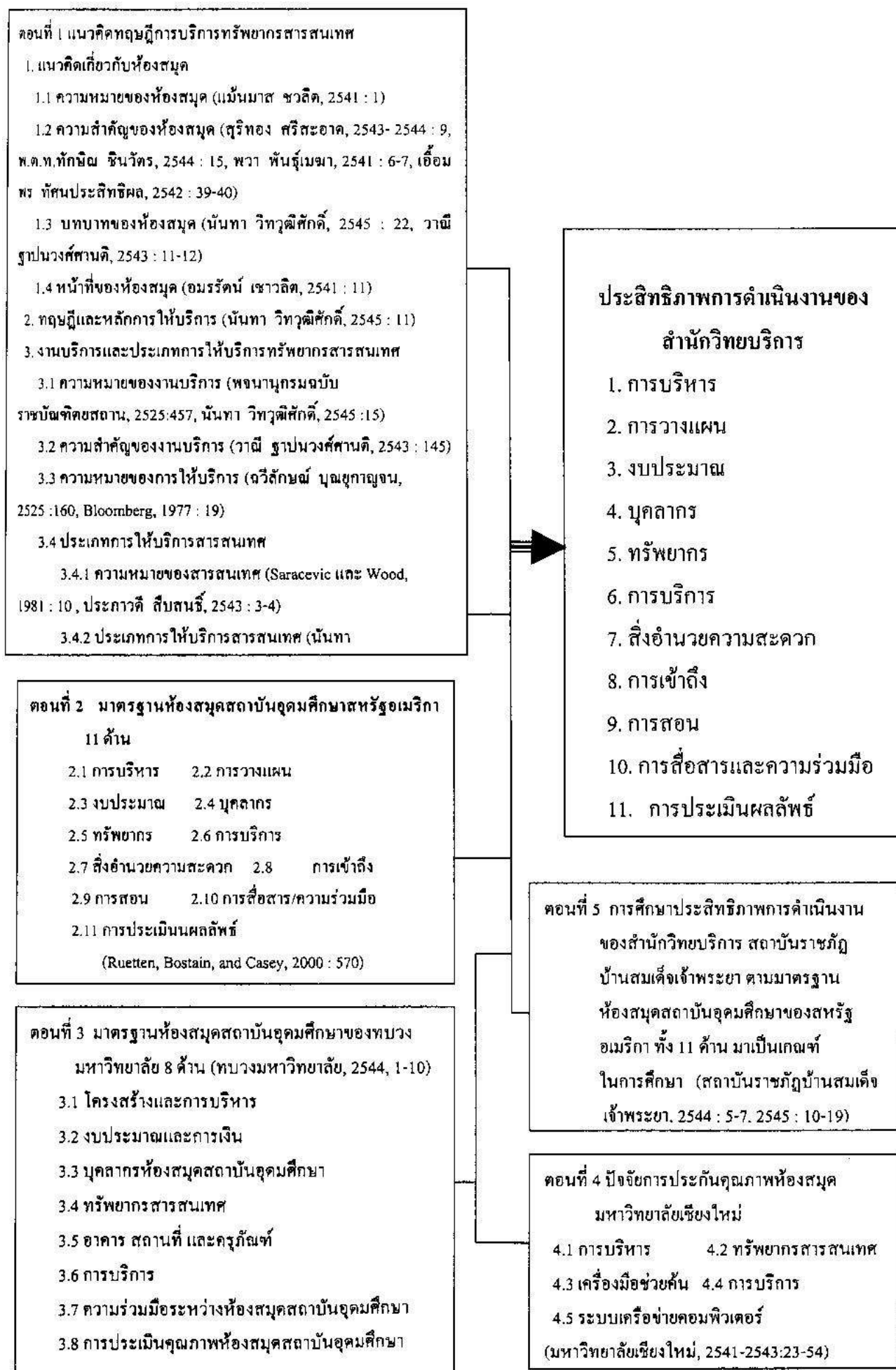
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐาน 11 ด้าน ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา

2. เป็นแนวทางสำหรับงานสารสนเทศของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการปรับปรุงเครื่องมือช่วยค้นให้สอดคล้องกับความต้องการ และพฤติกรรมการณ์ของอาจารย์และนักศึกษาได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. เป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการในการสอนการค้นหาสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำการค้นสารสนเทศที่ถูกต้อง เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถค้นหาสารสนเทศได้อย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน โดยกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด
 - 1.1 ความหมายของห้องสมุด
 - 1.2 ความสำคัญของห้องสมุด
 - 1.3 บทบาทของห้องสมุด
 - 1.4 หน้าที่ของห้องสมุด
2. ทฤษฎีและหลักการให้บริการ
3. งานบริการและประเภทการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3.1 ความหมายของงานบริการ
 - 3.2 ความสำคัญของงานบริการ
 - 3.3 ความหมายของการให้บริการ
 - 3.4 ประเภทการให้บริการสารสนเทศ
 - 3.4.1 ความหมายของสารสนเทศ
 - 3.4.2 ประเภทการให้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

- 2.1 การบริหาร หมายถึง การกระทำใด ๆ ในอันที่จะทำให้การดำเนินงานห้องสมุดบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- 2.2 การวางแผน หมายถึง การวางแผนปฏิบัติงานทุกอย่างในห้องสมุด เช่น งานเทคนิค งานด้านบริการ และกิจกรรม งานซ่อมบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุด
- 2.3 งบประมาณ หมายถึง เงินที่ห้องสมุดได้รับจากหน่วยงาน อาจมาจากเงินบำรุงการศึกษา เงินงบประมาณแผ่นดิน หรือเงินค่าสมาชิกของห้องสมุด
- 2.4 บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

2.5 ทรัพยากร หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด 3 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.6 การบริการ หมายถึง การบริการด้านต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้มีบริการสำหรับ ผู้ใช้ เช่น บริการ ยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการวารสาร บริการช่วยการ ค้นคว้า บริการถ่ายเอกสาร บริการแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง บริการโสตทัศน์วัสดุ บริการสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.7 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งห้องสมุด ลักษณะอาคาร ภูมิทัศน์ และอุปกรณ์ห้องสมุด สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด ซึ่งอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ ผู้ใช้บริการ

2.8 การเข้าถึง หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการ เช่น การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ การใช้เครื่องมือในการช่วยค้น เช่น บัตรรายการ หรือ การสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

2.9 การสอน หมายถึง การสอนการใช้ห้องสมุด โดยผ่านบริการตอบคำถาม การให้คำแนะนำ การปฐมนิเทศ การสอนในรายวิชา เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้งานห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

2.10 การสื่อสารและความร่วมมือ หมายถึง การติดต่อระหว่างมนุษย์ด้วยวิธี ต่าง ๆ ซึ่งทำให้ฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายจากอีกฝ่ายหนึ่ง และ เกิดการตอบสนอง ปัจจุบัน การสื่อสารมีมากมายหลายวิธี อาจเป็น วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์มือถือ ดาวเทียม ระบบโทรคมนาคม หรือ การสื่อสารระบบเครือข่ายที่อาศัยดาวเทียมและสายเคเบิลใยแก้ว เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อินเทอร์เน็ต ก็ได้

2.11 การประเมินผลลัพธ์ หมายถึง เป็นการสรุปการดำเนินงาน ต้องมีการ รวบรวมข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ การสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่เที่ยงตรงไม่มี ข้อคติ

ตอนที่ 3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย 8 ด้าน

3.1 โครงสร้างและการบริหาร

3.2 งบประมาณและการเงิน

3.3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.4 ทรัพยากรสารสนเทศ

3.5 อาคาร สถานที่ และภูมิทัศน์

3.6 การบริการ

3.7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.8 การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 4 ปัจจัยการประกันคุณภาพห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- 4.1 การบริหาร
- 4.2 ทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.3 เครื่องมือช่วยค้น
- 4.4 การบริการ
- 4.5 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 5 การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา ทั้ง 11 ด้าน มาเป็นเกณฑ์ในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านการวางแผน
3. ด้านงบประมาณ
4. ด้านบุคลากร
5. ด้านทรัพยากร
6. ด้านการบริการ
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
8. ด้านการเข้าถึง
9. ด้านการสอน
10. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ
11. ด้านการประเมินผลลัพธ์

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
- 6.2 งานวิจัยในประเทศไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการศึกษาเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด
 - 1.1 ความหมายของห้องสมุด
 - 1.2 ความสำคัญของห้องสมุด
 - 1.3 บทบาทของห้องสมุด
 - 1.4 หน้าที่ของห้องสมุด
2. ทฤษฎีและหลักการให้บริการ
3. งานบริการและประเภทการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3.1 ความหมายของงานบริการ
 - 3.2 ความสำคัญของงานบริการ
 - 3.3 ความหมายของการให้บริการ
 - 3.4 ประเภทการให้บริการสารสนเทศ
 - 3.4.1 ความหมายของสารสนเทศ
 - 3.4.2 ประเภทการให้บริการสารสนเทศ

ตอนที่ 2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

1. การบริหาร
2. การวางแผน
3. งบประมาณ
4. บุคลากร
5. ทรัพยากร
6. การบริการ
7. สิ่งอำนวยความสะดวก
8. การเข้าถึง
9. การสอน
10. การสื่อสารและความร่วมมือ
11. การประเมินผลลัพธ์

ตอนที่ 3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย 8 ด้าน

1. โครงสร้างและการบริหาร
2. งบประมาณและการเงิน
3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
4. ทรัพยากรสารสนเทศ
5. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์
6. การบริการ
7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 4 ปัจจัยการประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ด้านการบริหารห้องสมุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. ด้านเครื่องมือช่วยค้น
4. ด้านการบริการ
5. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา ทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านการวางแผน
3. ด้านงบประมาณ
4. ด้านบุคลากร
5. ด้านทรัพยากร
6. ด้านการบริการ
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
8. ด้านการเข้าถึง
9. ด้านการสอน
10. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ
11. ด้านการประเมินผลลัพธ์

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในต่างประเทศ
2. งานวิจัยในประเทศไทย

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด

1.1 ความหมายของห้องสมุด

คำว่า ห้องสมุด ภาษาอังกฤษใช้ชื่อ Library คำนี้น่ามาจากภาษาละติน คือ Libraria แปลว่า ที่เก็บหนังสือ ภาษาฝรั่งเศสใช้ว่า Bibliotèque มาจากคำภาษากรีกว่า Biblos แปลว่าหนังสือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าค่านิยมในการเก็บสะสมหนังสือมาแต่สมัยโบราณ และมีความเข้าใจกันมานานแล้วว่า หนังสือคือ ความรู้ คือวิชา การจัดรวบรวม สะสมวิชาเพื่อให้คนเรียนรู้ต่อไป ก็เป็นการจัดความโง่เขลา และวิชาอันเป็นบ่วงผูกมัดมนุษย์ไว้อย่างหนึ่ง (แมนมาส ชาลิต 2541 : 5)

ห้องสมุด มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย เช่น

ลมูล รัตตากร (2530 : 14) อธิบายว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมสรรพวัตถุของห้องสมุด ซึ่งมีทั้งหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้ผู้ใช้ได้ใช้

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521 ข : 69) กล่าวว่า ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ต้นฉบับตัวเขียน สมุดข่อย และอุปกรณ์สื่อทัศนศึกษาทุกชนิด

Encyclopedia Britannica Vol.10. (William Benton 1974 : 866) อธิบายว่า ห้องสมุด คือ สถานที่เก็บรวบรวมหนังสือ เอกสาร และสื่อทัศนวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ โดยมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่อยู่ประจำทำงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ (ประทีป จีระรุ่งเรือง, 2542 : 10)

“ห้องสมุด” มีคำใช้อยู่หลายคำ ในประเทศไทยสมัยก่อนเรียก “หอหนังสือ” เป็นสถานที่สำหรับเก็บรวบรวมหนังสือ เอกสารราชการ ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย พระบรมราชโองการ อันได้แก่ เรื่องราชการต่าง ๆ จดหมายโต้ตอบ บันทึกเรื่องราว เป็นต้น ส่วนหนังสือทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ พระไตรปิฎก และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนานั้น จะมีสถานที่แยกเก็บต่างหาก สถานที่นี้จะสร้างขึ้นภายในวัดเรียกว่า “หอไตร” ปัจจุบันห้องสมุดได้เกิดขึ้นอย่างมากมาย และมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีการขยายการบริการกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความพยายามที่จะตั้งชื่อสถานที่นั้นให้เห็นเด่นชัดถึงหน้าที่ของหน่วยงานนั้น จึงมีชื่อเรียกต่างกันไป (ประทีป จีระรุ่งเรือง, 2542 : 10) ดังตัวอย่างเช่น

ใช้คำว่า “ห้อง” เช่น ห้องสมุดโรงเรียนต่าง ๆ ห้องสมุดประชาชน

ใช้คำว่า “หอสมุด” เช่น หอสมุดวิทยาลัยครูต่าง ๆ ในสมัยมีวิทยาลัยครู

ใช้คำว่า “สำนักหอสมุด” เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ใช้คำว่า “สำนักหอสมุดกลาง” เช่น สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ใช้คำว่า “สถาบันวิทยบริการ” เช่น สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใช้คำว่า “สำนักวิทยบริการ” เช่น สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และสำนักวิทยบริการของสถาบันราชภัฏต่าง ๆ (ณรงค์ ป้อมบุบผา, 2530 : 7)

สรุปได้ว่า ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และอุปกรณ์ทางการศึกษาทุกชนิดที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกแก่การให้บริการผู้เข้ามาศึกษาค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์บริหารจัดการ อำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาค

1.2 ความสำคัญของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการศึกษาในทุกระดับ โดยเฉพาะการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสรรพวิชาการต่าง ๆ เป็นศูนย์รวมที่ผสมผสานระหว่าง คน ทรัพยากร การเรียนรู้ และอาคารสถานที่ โดยมุ่งที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงสารสนเทศไปสู่ความรู้ทั้งสารสนเทศและความรู้ต่างก็เป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย (สุริทอง ศรีสะอาด, 2543-2544 : 9)

พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้เห็นความสำคัญและบทบาทของห้องสมุดในการพัฒนาคน และพร้อมที่จะสนับสนุนการสร้างห้องสมุดและพัฒนาให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เจริญและเติบโต โดยกล่าวตอนหนึ่งในปาฐกถา เรื่อง “มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาชาติ” ซึ่งจัดโดยประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ (ปอมท) ร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่า “ขุมมันสมองของเด็กอยู่ที่ห้องสมุด ซึ่งรัฐบาลพร้อมสนับสนุนงบประมาณแก่อาจารย์ที่จะสร้างห้องสมุด โดยจะต้องเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต เกิดแล้วโต” นอกจากนี้ยังได้แนะนำครูอาจารย์มหาวิทยาลัย ช่วยกันคิดโครงการพัฒนาแหล่งสมอง เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันระดับนานาชาติต่อไป (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ 13 สิงหาคม 2544 : 15)

ความสำคัญของห้องสมุด มีผู้ให้ความเห็นไว้หลายทัศนะ ดังนี้

สมุล รัตตากร (2539 : 27-31) ให้ความเห็นไว้ดังนี้

1. ห้องสมุด เป็นที่รวมแห่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่อาจารย์ผู้สอนและนิสิตนักศึกษาเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา
2. ห้องสมุดเป็นที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล
3. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่าง ๆ โดยไม่รู้จักจบสิ้นจากเล่มหนึ่งไปสู่อีกเล่มหนึ่งและอ่านจบเล่มแล้วเล่มเล่า
4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
5. ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
6. ห้องสมุดช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

7. ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

พวา พันธุ์เมฆา (2541 : 6-7) ให้ความเห็นไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสรรพความรู้ทั้งหลายในโลกเอาไว้
2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจของตน

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน
4. ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

วณิ ฐาปนวงศ์สานติ (ม.ป.ป., : 1-2) ให้ความเห็นความสำคัญของห้องสมุดไว้ว่ามีความสำคัญ 5 ประการ คือ

1. เพื่อการศึกษา (Education)
2. เพื่อให้ข่าวสารและความรู้ (Information)
3. เพื่อการค้นคว้าและวิจัย (Research)
4. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration)
5. เพื่อความเพลิดเพลิน (Recreation)

เอี่ยมพร ทศนประสิทธิ์นิล (2542 : 39-40) ให้ความเห็นไว้ว่า

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทั้งความรู้ความบันเทิง ที่ผู้ใช้สามารถเลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการ ทำให้เป็นคนฉลาดทันเหตุการณ์

2. ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพราะปัจจุบันห้องสมุดมีบริการสื่อสตัทส์ เช่น วีดิทัศน์ บริการวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ บริการ Online ฯลฯ ผู้ใช้จะได้รับทั้งความบันเทิงและความรู้ในขณะเดียวกัน และสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทุกมุมโลก

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับความบันเทิงมักจะติดใจกลับมาอ่านเรื่องอื่นๆ ทำให้เป็นนิสัย เกิดความต้องการหนังสือเป็นอาหารสมองอีกอย่างหนึ่ง

4. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่กว้างไกลรับใช้สังคม ที่เรียกว่า เอเวอร์ออนเวิร์ด (Ever Onward) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถท่องเที่ยวไปได้ไกลอย่างไม่มีขอบเขต เช่น ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้สามารถส่งจดหมายหรือรับข่าวสารจากผู้ที่อยู่ห่างไกลได้ฉับไวจากบริการ E-mail หรือสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ทั่วโลกโดยใช้บริการ World Wide Web เป็นต้น

5. ห้องสมุดเป็นสถานที่ไร้พรมแดน ผู้ให้บริการเต็มใจบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเป็นมิตรภาพไร้พรมแดน (Friendship Beyond Frontiers) หมายถึง ทุกคนสามารถรับบริการได้อย่างเสมอภาค เป็นห้องสมุดปราศจากกำแพง (Library without wall)

สมจิต พรหมเทพ (2542 : 45-46) ให้ความเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดไว้ว่า

1. ช่วยให้เป็นคนทันสมัยอยู่เสมอ รอบรู้ข้อมูลข่าวสาร ทันโลกทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2. ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน รักการศึกษาค้นคว้า เพราะการที่ได้เข้าไปอ่านไปใช้บริการบ่อย ๆ หรือเพียงอ่านข่าว ดูภาพหรือการอ่านเพื่อความบันเทิงก็ตาม เมื่อทำบ่อยครั้งก็จะเกิดความเคยชินในการอ่าน เกิดความอยากดู อยากอ่านต่อไป นั่นคือเริ่มมีนิสัยรักการอ่านนั่นเอง

3. ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสามารถนำความรู้จากการอ่าน การศึกษาค้นคว้า ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน การพัฒนาบุคลิกภาพหรือกิจกรรมที่เป็นงานอดิเรกได้

4. พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง และครอบครัว เพราะความรู้ที่ได้จากการดู การอ่าน การค้นคว้าสารสนเทศต่าง ๆ จะสามารถนำไปปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของตนให้ดีขึ้น

5. พัฒนาด้านการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพราะการศึกษาเป็นรากฐานของการดำเนินชีวิต เป็นรากฐานของการพัฒนาทุกด้าน การที่ได้รู้จักใช้บริการสารสนเทศ มีผลให้การศึกษาเล่าเรียนประสบผลสำเร็จ เมื่อสำเร็จการศึกษาไปอยู่ในสังคมแล้วก็ยังไม่สิ้นสุดการศึกษา ยังมีการศึกษาด้วยตนเองต่อไป เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เป็นการศึกษาแบบนอกระบบโรงเรียน ซึ่งจะทำให้ได้โดยวิธีหาซื้อสารสนเทศศึกษาเอง หรือใช้บริการของห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีอยู่ในสังคม

6. ช่วยทำนุบำรุงขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม เพราะห้องสมุดจะรวบรวม สะสมมรดกด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณีที่ดงามของมนุษยชาติในรูปของสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสืบทอดสู่อนุชนรุ่นหลัง

7. ส่งเสริมความเป็นระเบียบวินัย เพราะห้องสมุดทุกแห่งมีกฎระเบียบที่ทุกคนต้องปฏิบัติและยังจัดให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาค ซึ่งการจัดระบบต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างเป็นระเบียบจะมีส่วนช่วยส่งเสริมความมีระเบียบวินัยแก่ผู้ใช้ด้วย

1.3 บทบาทของห้องสมุด

โลกปัจจุบันเป็นยุคข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเป็นที่สนใจห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีบทบาทในการเก็บและเผยแพร่สารสนเทศดังกล่าวอย่างมากจึงมีบทบาทในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) บทบาทพัฒนาทางการศึกษา เป็นความสำคัญพื้นฐานสำหรับสังคม เพราะการศึกษาเป็นรากฐานของชีวิต ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งให้การศึกษาทุกระบบสนับสนุนผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าตนเอง สามารถพัฒนาเพิ่มคุณภาพชีวิตในทางความรู้ ให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมั่นใจ

(2) บทบาทพัฒนาด้านวัฒนธรรม เพราะห้องสมุดรวบรวมสารสนเทศทุกประเภท ฉะนั้นวัฒนธรรมของชาติก็就会被สะสมไว้ ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งศิลปะของชาติ เพื่อไว้ให้ชนรุ่นหลังได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

(3) บทบาทพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ ธุรกิจ อุตสาหกรรม ทั้งระดับประเทศและต่างประเทศ ห้องสมุดจะรวบรวมทั้งตัวเลขและข้อมูลเบื้องต้น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนงานวิจัย เพื่อให้นักธุรกิจและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เพื่อพิจารณาตัดสินใจสำหรับดำเนินงานได้ รวมทั้งธุรกิจด้านสื่อสารที่จะช่วยด้านการผลิตข่าวสารในรูปของเอกสารให้แพร่กระจายและมีบทบาทในสังคมปัจจุบัน

(4) บทบาทพัฒนาด้านสังคม การเมือง และการปกครอง สารสนเทศในห้องสมุดช่วยให้ผู้สนใจรับทราบสาระ ระบบการปกครองของสังคมโลก เป็นการศึกษาเปรียบเทียบและพัฒนาผู้อ่านให้เข้าสู่โลกกว้าง เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นนักประชาธิปไตยเพื่อการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม ปรับตัวให้อยู่ในระบบการปกครองปัจจุบันได้

(5) บทบาทพัฒนาในเรื่องสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดจะส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรขจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อม ด้วยการแสดงสารสนเทศที่มีทั้งคุณและโทษในทุกรูปแบบ ให้ประจักษ์ต่อผู้ใช้บริการ เป็นการเผยแพร่ในรูปนิทรรศการ ข่าวสารและข้อมูลที่มีผู้วิจัยห้องสมุดเสมือนแหล่งกลางในการกระจายข่าวให้ทั่วถึง (วณิ ฐานวงศ์ศานติ, 2543 : 11-12)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทในการเป็นหน่วยงานเสริมหลักที่เป็นกลไกของสถาบันอุดมศึกษาในการส่งเสริมสนับสนุนภารกิจการจัดการศึกษาของสถาบันด้วยการรวบรวม สะสมเชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสำหรับจัดบริการในรูปแบบดั้งเดิมเท่าที่เป็นประโยชน์และจำเป็นตามความต้องการ ผสมกับการบริการตามสมัยนิยม ด้วยการประสานการได้รับหรือการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว จากหลากหลายแหล่งระบบ และรูปแบบของสารสนเทศ ที่ไม่จำกัดด้วยมิติของเวลาและสถานที่ ตามทฤษฎีการบริการสารสนเทศและระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษา (นันทา วิฑูรย์ศักดิ์, 2545 : 22)

1.4 หน้าที่ของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่สำคัญยิ่งต่อการศึกษาและการพัฒนาการเรียนการสอนของสถาบันเพราะเป็นแหล่งรวม ของสรรพวิทยาการทุกรูปแบบทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน ดังนั้น การจัดและบริหารงานห้องสมุดจึงจำเป็นต้องสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา การค้นคว้าวิจัยอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจัดองค์การที่ดีทั้งในด้านบริหาร ด้านงานเทคนิค และด้านการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541 : 11)

ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลัก 4 ประการ ของมหาวิทยาลัย ได้ดังนี้ คือ

1.4.1 หน้าที่ในการเรียนการสอน โดยการส่งเสริมสนับสนุนหลักสูตร การศึกษา กล่าวคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะต้องจัดหาจัดเก็บรวบรวมรักษา และเผยแพร่ หนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาวัตถุ ประสงค์ และนโยบายของสถาบัน ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541 : 11)

1.4.2 หน้าที่ในการวิจัย ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ควรให้ความร่วมมือในการวิจัยของสถาบัน โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง ในการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิจัยของ อาจารย์นิสิตนักศึกษาและบุคคลภายในสถาบันนั้น ๆ

1.4.3 หน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยการกระจายบริการทาง การศึกษาไปยังภูมิภาค ตลอดจนเป็นแหล่งกลาง ในการติดต่อประสานงาน กับสถาบันอื่น และมี บทบาทในการที่จะผลักดันการขยายบริการห้องสมุด ให้กว้างขวางออกไปสู่ชุมชนภายนอกสถาบัน ด้วย เพื่อให้ชุมชนได้มีการพัฒนาการศึกษาด้วยตนเองมากขึ้น (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541 : 12)

1.4.4 หน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่านโยบายหลักของห้อง สมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจะเน้นที่การให้บริการความรู้ทางวิชาการแต่ห้องสมุดก็ยังส่งเสริม สงวนรักษา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ โดยการเก็บรักษาทรัพย์สินสมบัติทางด้าน เอกสารสิ่งพิมพ์จำพวกเอกสารโบราณ อันเป็นมรดกและเอกลักษณ์ ทางด้านศิลปวัฒนธรรมของ ชาติและของท้องถิ่นนั้น ๆ

หน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตามแนวคิดของ โรเจอร์และเวเบอร์ (Rogers and Weber 1971: 2) สรุปไว้ดังนี้

(1) จัดหาเอกสารและวัสดุอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ต้นฉบับตัวเขียน โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ

(2) การจัดหมวดหมู่วัสดุดังกล่าว จะต้องให้รายละเอียดทางด้าน บรรณานุกรม เพื่อความสะดวกในการใช้และเป็นระเบียบ

(3) การเย็บเล่มการดูแลรักษาเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อที่จะได้รับประโยชน์ถาวรต่อไป

(4) การบริการยืม-คืน ควรวางกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เพื่อที่จะสามารถให้ บริการได้อย่างทั่วถึงแก่สมาชิกในมหาวิทยาลัย

(5) การจัดเตรียมด้านการช่วยเหลือผู้อ่านเป็นรายกลุ่ม ในด้านการใช้วัสดุ ห้องสมุด และเตรียมเครื่องมือช่วยค้นที่เหมาะสม เช่น จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

(6) ควรมีสถานที่อย่างเพียงพอ ในการเก็บรักษาหนังสือ และวัสดุอุปกรณ์ การศึกษาและการให้บริการ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวก

(7) ควรมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับห้องสมุดหรือสถาบันอื่น ๆ เพื่อที่ จะใช้เอกสารร่วมกันได้ เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541 : 12-13)

2. ทฤษฎีและหลักการให้บริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจ (Brophy 2000 : 1) เป็นหน่วยงานเสริมหลักที่สำคัญยิ่งในการเป็นกลไกสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (Clark and Neave 1992 : 1157 and Rasoderoka 2001 : 2) ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันพันธกิจดั้งเดิมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่เปลี่ยนแปลง (Friend 2001 : 2)

1. ห้องสมุดเป็นหัวใจที่ชาญฉลาดของประชาคมมหาวิทยาลัย นำเสนอมรดกทางความคิดและประสบการณ์ของมนุษยชาติสำหรับการปฏิสังสรรค์เพื่อสร้างความเป็นนักวิชาการ นำเสนอทั้งสิ่งที่จำเป็นและสิ่งที่เพิ่มเติมเพื่อความต้องการของคน (Hwa wei, 1998 : 2) ทฤษฎีการบริการห้องสมุด เพื่อการตอบสนองพันธกิจตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันก็ไม่เปลี่ยนแปลง เช่น

(1) ห้องสมุดมีความจำเป็นต้องเหมาะสมทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละห้องสมุด

(2) ความเหมาะสมไม่เพียงด้านวิชาการแต่รวมถึงความซับซ้อนของความต้องการ ความเชี่ยวชาญของผู้ใช้และค่านิยมทางสังคมของห้องสมุด

(3) พัฒนาการเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ เน้นบทบาทต่าง ๆ ในการเก็บที่สะดวกต่อผู้ใช้

(4) ห้องสมุดควรเก็บทรัพยากรที่สามารถเรียกใช้ได้สะดวก (Buckland, 1999 : 18-19) กล่าวคือ ห้องสมุดต้องปรับตัวให้สามารถประสานการเข้าถึงทรัพยากรทุกประเภทได้หลากหลายสอดคล้องกับความก้าวหน้าของวิทยาการสมัยใหม่ เมื่อสองทศวรรษที่ผ่านมาการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางถึงสามแนวทางที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุด พัฒนาการของเทคโนโลยีและความต้องการที่ซับซ้อนเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยให้เกิดแนวคิดระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษา (นันทา วิทวุฒิกัตติ, 2545 : 11-12)

สรุป ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งของไทยในอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้นำเสนอแนวคิดประสบการณ์ของมนุษยชาติ เพื่อสร้างความเป็นนักวิชาการในทุกสาขาอาชีพ แต่งานบริการห้องสมุดที่ยึดหลักการและทฤษฎีบริการห้องสมุดมิได้พัฒนาไปตามกระแสความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เรียกหาความสะดวก ความหลากหลายของข้อมูลทุกประเภทที่สร้างความซับซ้อนเพิ่มขึ้น ซึ่งวิธีการดำเนินงานห้องสมุดก็ยังไม่เปลี่ยนแปลง สำหรับแนวทางที่สำนักวิทยบริการจะต้องให้ความสำคัญต่อแผนงาน กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพ ได้ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3. งานบริการและประเภทการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 ความหมายของงานบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 457) ให้ความหมาย “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521 : 56) ให้ความหมายว่า การให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดนับจากก้าวแรกที่เข้าห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องจัดบรรยากาศในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่เชิญชวนให้ประชาชนสนใจอยากเข้าห้องสมุด โดยการจัดหนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นความรู้และความบันเทิง ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ จัดที่นั่งอ่านที่นั่งสบาย ตกแต่งให้สวยงาม ผู้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือให้บริการตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

Encyclopedia of Library and information Science ให้ความหมาย “การบริการ” ว่า หมายถึง การเลือกหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ไว้ในห้องสมุดเพื่อบริการประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วัยเด็กอนุบาล จนถึงผู้ใหญ่ เพื่อก่อให้เกิดนิสัยรักการอ่านไปจนตลอดชีวิต (เรณู เปียเชื้อ, 2538 : 109)

ดังนั้น งานบริการจึงเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด อาจกล่าวได้ว่างานบริการของห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญ เพราะงานบริการถือเป็นงานที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความอบอุ่นใจ เชื่อมั่นเมื่อใช้บริการเข้าไปใช้บริการของห้องสมุดแล้วจะต้องได้สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ และตรงตามความปรารถนา เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (นันทา วิฑูรย์ศักดิ์, 2545 : 15)

3.2 ความสำคัญของงานบริการ

ความสำคัญของงานบริการ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน การบริการข้อมูลงานวิจัย การสนับสนุนการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และผลิตผลผลิตตลอดจนเกิดความจรรโลงใจ ความสำคัญของงานบริการ จึงมีดังนี้

3.2.1 เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่าง ๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ

3.2.1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้

3.2.1.2 ให้บริการยืม คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม

3.2.1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

3.2.2 เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม

3.2.3 เป็นการพัฒนารูปแบบบริการให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล

3.2.4 เป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง

3.2.5 เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิง ทั้ง นวนิยาย นิยายสาร และสื่อโสตทัศน

3.2.6 เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยการบริการข่าวสารประจำวันจากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่าง ๆ

3.2.7 เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ (วณัฏฐ์ ฐานวงศ์คานติ, 2543 : 145)

3.3 ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การรับใช้หรืออำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ปริชาติ เสาร์ยะวิเศษ, (2541 : 11) กล่าวว่าเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดหาไว้บริการสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการ โดยเน้นวิธีการบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งเลือกใช้ระบบการจัดหาและจัดเก็บถ่ายทอดข้อมูล เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ทั้งนี้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้สนใจ เข้ามาใช้ห้องสมุด การจัดอาคารสถานที่ และประเภทของบริการที่ดึงดูดใจสนองความต้องการสำหรับผู้ใช้บริการคือ สิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุที่พร้อมใช้เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการ (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2521 : 56, ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2525 : 111 และ (Beeler, 1974 : 11) โดยมีแนวความคิดในงานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดสอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการให้บริการ (จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน, 2525 : 160 และ (Bloomberg, 1977 : 19)

สรุป งานบริการของห้องสมุด เป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวได้ว่างานบริการจะช่วยสร้างความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด โดยห้องสมุดจะเน้นวิธีการบริการต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม-คืน และบริการยืมระหว่างห้องสมุด รวมถึงการดำเนินงานของห้องสมุดที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สื่อทัศนวัสดุที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีแนวความคิดในงานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดสอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการให้บริการ (จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน, 2525 : 160 และ (Bloomberg, 1977 : 19)

3.4 ความหมายและประเภทการให้บริการสารสนเทศ

3.4.1 ความหมายของสารสนเทศ

Welisch (1972) ชี้ว่า สารสนเทศมีถึง 39 ความหมาย Saracevic และ Wood (1981 : 10) ได้รวบรวมความหมายของสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ 4 ความหมาย ความหมายแต่ละความหมายแสดงความคิดเห็นที่มีต่อสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สารสนเทศ คือ การเลือกสารจากสารที่มีอยู่ เป็นการเลือกที่ช่วยลดความไม่มั่นใจ สารสนเทศจึงหมายถึง สิ่งที่บรรเทาความไม่มั่นใจ

ความหมายนี้สรุปมาจากทฤษฎีสารสนเทศของ Shannon และ Weaver (1949) ซึ่งพิจารณาว่าสารสนเทศเป็นส่วนประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น สาร สัญญาณ หรือ ข้อความ ในความหมายนี้จึงพิจารณาว่าสารสนเทศเป็นอัตราความเป็นอิสระที่ปรากฏในสถานการณ์ที่จะเลือกส่งสัญญาณ สัญลักษณ์ และสาระความคิดเช่นนี้ทำให้เกิดพัฒนาการของบท ซึ่งเป็นการวัดจำนวนของสารสนเทศในลักษณะตัวเลข

สารสนเทศ หมายถึง ความหมายที่มนุษย์ให้แก่ข้อมูลด้วยวิธีการนำเสนอที่เป็นที่ยอมรับ

ความหมายนี้เป็นที่ยอมรับของ America National Standards Institute โดยเน้นที่การตีความของมนุษย์และการให้ความหมายข้อมูล ความหมายนี้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของกฎที่เป็นที่ยอมรับและเรื่องทางภาษาศาสตร์ที่สัมพันธ์กับสารสนเทศ ในความหมายนี้สารสนเทศจึงหมายถึง สัญลักษณ์หรือกลุ่มสัญลักษณ์ที่มีความหมาย

สารสนเทศ คือ ข้อความใด ๆ ที่จัดโครงสร้างให้สามารถเปลี่ยนจินตภาพของผู้รับ (ข้อความ หมายถึง การจัดรวมสัญลักษณ์ต่าง ๆ อย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยผู้ส่งมีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนโครงสร้างจินตภาพ ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับ)

ความหมายนี้ใช้ในสารสนเทศศาสตร์ และยังเป็นความหมายที่สอดคล้องกับความหมายของการปรุ่่งแต่งสารสนเทศ (Consolidation) ประเด็นสำคัญของความหมายนี้ คือ การเปลี่ยนแปลง (เพิ่ม ลด เน้นจัดรูปแบบสารสนเทศใหม่) ให้เหมาะสมกับสภาพความรู้ ความคิดของผู้รับแต่ละคน เมื่อบุคคลนั้นได้รับสาระจากสภาพภายนอกจะเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการก่อรูปภายในขึ้น (Information) ข้อความที่ออกแบบเพื่อให้เกิดความรู้ ความเปลี่ยนแปลงในผู้รับเป็นเรื่องของสารสนเทศศาสตร์และการถ่ายทอดสารสนเทศที่ Unisist ซึ่งเป็นหน่วยงานของยูเนสโกพยายามเน้นในขณะนี้

สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่มีค่าในการตัดสินใจ

ความหมายง่าย ๆ ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่ายนี้มาจากทฤษฎีการตัดสินใจ โดยถือว่าสารสนเทศมีคุณค่าต่อศีลธรรม จรรยา เศรษฐกิจ หรือสังคม และสำคัญต่อการตัดสินใจของมนุษย์ จึงมีความหมายในอีกแง่มุมหนึ่งว่าสารสนเทศโดยตัวเองแล้วไม่มีคุณค่า ยกเว้นต่อเมื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในระดับบุคคล สถาบัน ประเทศ หรือ นานาชาติ การใช้สารสนเทศ (ไม่ใช่ตัวสารสนเทศ) ทำให้เกิดคุณค่าแก่บุคคลและสังคม สารสนเทศไม่ว่ามีมากมายเพียงใด ถ้าไม่มีการใช้งานก็ไร้ประโยชน์ สารสนเทศในความหมายนี้จึงมีผลต่อเนื้อที่ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศควรคำนึงถึงในการจัดการสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสินธุ์, 2543 : 3-4)

3.4.2 ประเภทการให้บริการสารสนเทศ

การให้บริการสารสนเทศอาจจัดแยกเป็นประเภทได้ดังนี้

3.4.2.1 บริการจ่าย-รับหนังสือ (Circulation Service) บริการจ่าย-รับ หรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) หมายถึง การให้ยืมวัสดุสารสนเทศของห้องสมุด บางประเภทที่ห้องสมุดกำหนดไว้ให้ยืมได้ บริการนี้เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งจัดบริการไว้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการนำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุด โดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืมส่งและทำหลักฐานการยืมไว้

3.4.2.1 บริการหนังสือจองและหนังสือสำรอง (Reserved Book Service) บริการหนังสือจอง คือ บริการที่เปิดโอกาสให้ผู้จองหนังสือตามที่ตนต้องการไว้ล่วงหน้า เนื่องจากหนังสือมีจำนวนน้อยและถูกยืมออกจากห้องสมุดไปแล้ว ส่วนบริการหนังสือสำรอง คือ หนังสือที่อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่าง ๆ แจ้งให้ทางห้องสมุดจัดสำรองไว้ให้นักศึกษาเรียกใช้ได้โดยจัดบริการในระยะเวลาที่จำกัดให้สั้นกว่าบริการจ่าย-รับตามปกติ ซึ่งมักเป็นหนังสือที่มีจำนวนน้อยแต่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

3.4.2.3 บริการจัดทำดัชนี (Indexing Service) ดัชนีเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาคำหรือเรื่องที่ต้องการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว เพราะดัชนีจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อคน ชื่อสถานที่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ฯลฯ คำหรือข้อความอื่น ๆ ที่ใช้เป็นกุญแจสำคัญในการค้นหาคำหรือเรื่องนั้น ๆ

3.4.2.4 บริการแนะแนวการอ่าน (Readers Advisory Service) บริการแนะแนวการอ่าน เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่าน และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาในการอ่าน เช่น เลือกหนังสืออ่านไม่ได้ตามความต้องการหรือเหมาะสม เลือกหนังสือไม่ถูก เป็นต้น การแนะแนวการอ่านนี้อาจจะกระทำแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยทางห้องสมุดจะต้องทราบความสนใจ ความต้องการ รสนิยม และความสามารถในการอ่านของผู้ใช้ในบางกรณีห้องสมุดอาจจะต้องทราบถึงสภาพจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์อีกด้วย ในการให้บริการนี้ห้องสมุดอาจจะรวบรวมชื่อหนังสือที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น รายชื่อหนังสือที่จัดทำขึ้นควรจะเรียงลำดับจากหนังสือที่อ่านเข้าใจง่ายที่สุดไปหาหนังสือที่อ่านเข้าใจยากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ห้องสมุดยังอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่านได้อีกหลายวิธี เช่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดอภิปรายและการสนทนาเรื่องหนังสือ เป็นต้น

3.4.2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan) เป็นบริการที่ห้องสมุดขอยืมหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุสารสนเทศซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดอื่นที่มี ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดต่างสถาบัน หรือผู้ใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่ง นับเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้มีโอกาสใช้สารสนเทศที่กว้างขวางขึ้น เพราะห้องสมุดเพียงแห่งเดียวไม่สามารถจะจัดหาและรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้สมบูรณ์ครบถ้วน

3.4.2.6 บริการบรรณานุกรม (Bibliographical Service) ได้แก่ การรวบรวมรายชื่อหนังสือ และสารสนเทศ วัสดุการอ่านอื่น ๆ อย่างมีแบบแผน ตามประเภทของวัสดุสารสนเทศนั้น ๆ ด้วยการให้รายละเอียดแต่ละเรื่องเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์

สำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้า รวมทั้งอาจมีบรรณนิทัศน์สังเขปหรือสาระสังเขปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นในการใช้ การบริการด้านบรรณานุกรม อาจจัดทำได้หลายวิธี เช่น การทำบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วบริการช่วยค้นหารายละเอียดทางบรรณานุกรมในการเขียนบทนิพนธ์ ซึ่งผู้เขียนบทนิพนธ์จำเป็นต้องใช้เขียนเชิงอรรถและบรรณานุกรมเพื่อประกอบการค้นคว้า

3.4.2.7 บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) คือ บริการที่ห้องสมุดจัดสอนให้ผู้ใช้บริการรู้จักใช้ห้องสมุด ทรัพยากรห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้คุ้นเคยและรู้จักใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ การสอนการใช้ห้องสมุดอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสอนอย่างเป็นทางการ และการสอนอย่างไม่เป็นทางการ การสอนอย่างเป็นทางการอาจจัดได้ด้วยการปฐมนิเทศ (Orientation) และการสอน (Instruction) ส่วนการสอนอย่างไม่เป็นทางการอาจทำได้หลายวิธี เช่น ทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และจัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด เป็นต้น

3.4.2.8 บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด เพราะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถนำหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ อีกทั้งช่วยลดความสูญเสียของห้องสมุดอันเนื่องจากผู้ใช้ฉีกหรือกรีดสิ่งพิมพ์ นอกจากนั้นการถ่ายเอกสารสามารถให้รายละเอียดต่าง ๆ ได้เกือบครบถ้วนเช่นเดียวกับต้นฉบับเดิม

3.4.2.9 บริการอ้างอิงและสารสนเทศ (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดเพื่อให้คำตอบในเรื่องทั่วไป และช่วยเหลือการค้นคว้าเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม รวมทั้งมีระบบการจัดเก็บและการรวบรวมข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนจัดหาคู่มือที่อำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ห้องสมุด

3.4.2.10 บริการจัดทำสาระสังเขป (Abstracting Service) สาระสังเขป คือ การสรุปเรื่องราวของหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ อย่างย่อ ประกอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

ก. สาระสังเขปประเภทบรรยายหรือบอกเล่า (Descriptive or Indicative Abstracts) คือ บอกให้ทราบว่าสิ่งพิมพ์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง

ข. สาระสังเขปประเภทให้ความรู้ (Information Abstracts) เป็นการสรุปเนื้อหาหรือบอกจุดเด่นของเรื่อง

3.4.2.11 บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด (Handbook or Guide to the Library) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบกฎระเบียบต่าง ๆ ของห้องสมุด และวิธีการใช้ห้องสมุด เช่น เวลาทำงานของห้องสมุด วิธีใช้บัตรรายการ เป็นต้น คู่มือการใช้ห้องสมุดอาจจัดทำเป็นรูปเล่มในลักษณะของหนังสือ หรือจุลสาร หรือแผ่นพับ ก็ได้ตามความเหมาะสม (นันทา วิฑูณศักดิ์, 2540 : 15-18)

3.4.2.12 บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด มีวิธีการดังนี้ คือ

ก. ถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่ล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับเผยแพร่แก่ผู้ใช้ หรืออาจแปลชื่อบทความให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้จะเข้าใจง่ายขึ้น หรืออาจรวมหน้าสารบัญของวารสารในสาขาวิชาเดียวกันเผยแพร่ไปด้วยกัน หรืออาจแยกออกตามหัวข้อย่อย ๆ

ข. แจกจ่ายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ที่ได้รับประจำวันให้ผู้สนใจทราบในประเทศที่พัฒนาแล้วใช้คอมพิวเตอร์จัดทำเพื่อความรวดเร็ว

ค. หมุนเวียนวารสารเล่มใหม่ให้ผู้ใช้จัดส่งต่อ ๆ กันไปตามรายชื่อผู้ใช้ ซึ่งจะมียอยู่ในแผ่นป้ายติดไว้ที่หน้าปกวารสาร ผู้ที่อ่านแล้วจะขีดชื่อของตนออกและส่งต่อไปตามกำหนดเวลา

ง. ออกสิ่งพิมพ์โดยสม่ำเสมอ เสนอรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ เป็นประจำพร้อมกับรายงานข่าวหรือความเคลื่อนไหวอื่น ๆ ของห้องสมุด

บริการข่าวสารทันสมัยนี้มีในห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดภาควิชาของมหาวิทยาลัยบางแห่ง

3.4.2.13 บริการข่าวสารเลือกคัดเพื่อเผยแพร่ (Selective Dissemination of Information, S.D.I.) เป็นการเลือกคัดข่าวสารเฉพาะเรื่องสำหรับให้บริการเฉพาะบุคคล ในประเทศที่พัฒนาแล้วจะใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการนี้ เป็นบริการของห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง

3.4.2.14 บริการความรู้แก่ชุมชน ห้องสมุดที่มีห้องประชุม เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจจัดปาฐกถา อภิปราย โต้เถียง ฉายภาพยนตร์ สารคดีให้ประชาชนเข้าฟังหรือชมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2542 : 7-9)

ตอนที่ 2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

มาตรฐาน (Standard) เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำของปริมาณและคุณภาพของวัสดุหรือบริการต่าง ๆ การกำหนดมาตรฐานจำเป็นต้องมีการสำรวจหรือทำวิจัยจากผู้เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ประกาศใช้ในเรื่องที่ต้องการ (วณัฏฐ์ ฐาปนวงศ์ตานติ, 2543 : 13)

รูโทน บอสเทน และ เคซี (Ruetten, Bostain, and Casey, 2000 : 570) ศึกษาการนำมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย ค.ศ.2000 ซึ่งเป็นมาตรฐานฉบับใหม่ของ ACRL สมาคมห้องสมุดอเมริกันไปใช้ในการประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย Governors State University (GSU) ในรัฐอิลลินอยส์ ในมาตรฐานฉบับใหม่นี้มีความแตกต่างจากมาตรฐานฉบับที่แล้วมา คือ เปลี่ยน

จากการมุ่งเน้นประเมินตัวป้อน (Input) มาสู่การเน้น ผลที่ได้รับ โดยมีองค์ประกอบที่จะต้องประเมิน 11 ด้าน คือ

1. การบริหาร (Administration)
2. การวางแผน (Planning)
3. งบประมาณ (Budget)
4. บุคลากร (Staff)
5. ทรัพยากร (Resources)
6. การบริการ (Services)
7. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)
8. การเข้าถึง (Access)
9. การสอน (Instruction)
10. การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation)
11. การประเมินและประเมินผลลัพธ์ (Assessment and Outcomes Assessment)

1. การบริหาร (Administration)

การบริหารห้องสมุดควรบริหารในลักษณะที่ส่งเสริมวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้อำนวยการห้องสมุดควรขึ้นตรงต่ออธิการบดีหรือผู้บริหารสูงสุดด้านวิชาการของวิทยาลัย ควรมีคณะกรรมการที่ปรึกษาของห้องสมุด อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารควรกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หากมีห้องสมุดสาขา ควรจะบริหารโดยผู้อำนวยการ ตามแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัย สำหรับห้องสมุดสาขาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ถ้ามีบริการเรียนทางไกลก็ควรบริหารให้สอดคล้องกับแนวทาง ACRL สำหรับบริการห้องสมุดเรียนทางไกล ห้องสมุดควรบริการให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติของห้องสมุดเกี่ยวกับความชอบธรรม (Library Bill of Right) ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

2. การวางแผน (Planning)

ห้องสมุดควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นกรอบสำหรับกิจกรรมของห้องสมุด นโยบายที่มอบคุณภาพและวัตถุประสงค์ควรจะไปด้วยกันและเข้ากันได้กับสิ่งที่ได้พัฒนาไว้แล้วของวิทยาลัย การประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของห้องสมุดควรถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับนโยบายและจุดประสงค์เฉพาะเจาะจงของวิทยาลัย เพื่อสร้างการดำเนินงานและการบริการของห้องสมุดในบริบทของวิทยาลัย ห้องสมุดควรมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนทั้งหมด กระบวนการวางแผนและวิธีการตามรูปแบบซึ่งถูกใช้บ่อย ๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนเหล่านี้ต้องการข้อมูลจากภาพรวมของสังคมของวิทยาลัย วิธีเหล่านี้จะช่วยวิทยาลัยในการเตรียมการสำหรับอนาคตโดยการระบุภาพรวมและนโยบายอย่างชัดเจน โดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ประสงค์ และโดยการเตรียมกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงหรือแนวทางปฏิบัติที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมาย การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการผสมผสานซึ่งรวมทั้งการประเมิน การทำให้ทันสมัย และการขัดเกลาให้เรียบร้อย กระบวนการนี้ช่วยให้สังคมของวิทยาลัยได้มุ่งเน้นไปที่ค่านิยมที่จำเป็นของวิทยาลัยและช่วยเตรียมแนวทางทั้งหมดที่ช่วยชี้นำกิจกรรมและการตัดสินใจในแต่ละวัน (วันต่อวัน)

3. งบประมาณ (Budget)

ผู้อำนวยการห้องสมุดควรจัดเตรียม เสนอเหตุผลในการของบประมาณ และบริหารงบประมาณห้องสมุดให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของห้องสมุด งบประมาณ ควรสนองความคาดหวังของผู้ใช้อย่างมีเหตุผล เมื่อเทียบกับความต้องการอื่น ๆ ของวิทยาลัย ห้องสมุดควรใช้ทรัพยากรด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้อำนวยการห้องสมุด ควรมีอำนาจในการจัดแบ่งเงินและใช้จ่ายภายในงบประมาณตามนโยบายของมหาวิทยาลัย งบประมาณควรมีความเหมาะสมกับระดับของบุคลากร และเพียงพอสำหรับค่าตอบแทนของบุคลากร

4. บุคลากร (Staff)

ควรมีจำนวนเพียงพอ และมีคุณภาพ ที่จะตอบสนองความต้องการของโปรแกรมการศึกษา และการให้บริการ สำหรับผู้ใช้หลัก บรรณารักษ์รวมทั้งผู้อำนวยการควรได้รับปริญญา ซึ่งได้รับการรับรองจากสมาคมห้องสมุดอเมริกัน นอกจากนี้ ยังควรต้องมีบุคลากรในสาขาวิชาชีพอื่น ผู้ซึ่งได้รับการฝึกฝนให้มีประสบการณ์และปริญญาที่เหมาะสม บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดทั้งหมดควรมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาชีพ บุคลากรสนับสนุน และนักศึกษาช่วยงานควรได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามคุณสมบัติ ประสบการณ์และความสามารถ การพัฒนาบุคลากรควรส่งเสริมโดยการให้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึง การฝึกฝนเกี่ยวกับความปลอดภัย ความฉ้อฉล และการสวนรักษาทรัพยากร บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนเกี่ยวกับ สถานภาพ สิทธิและความรับผิดชอบ นโยบายนี้ควรสอดคล้องกับมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยว่าด้วยมาตรฐานสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

5. ทรัพยากร (Resources)

ห้องสมุดควรจัดให้บริการทรัพยากรที่หลากหลาย ทันสมัยสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรมีหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งสิ่งพิมพ์และเนื้อหา ภาพ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ภายใต้งบประมาณอันจำกัด ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพที่สุดเท่าที่จะหาได้

6. การบริการ (Services)

ห้องสมุดควรสร้าง ส่งเสริม รักษาคุณภาพ และประเมินคุณภาพของการบริการ ที่สนับสนุนเป้าหมายและพันธกิจของสถาบัน ชั่วโง่งทำการต้องสะดวกและเหมาะสม บริการ อ้างอิงและความช่วยเหลือพิเศษอื่น ๆ ความพร้อมสำหรับผู้หลักของวิทยาลัยหากสถาบันมีการ จัดการศึกษาทางไกลทรัพยากรห้องสมุดควรให้สอดคล้องกับแนวทางของสมาคมห้องสมุด วิทยาลัยและห้องสมุดวิจัย สำหรับบริการห้องสมุดทางไกล (ACRL Guidelines for Distance Learning Services)

ห้องสมุด จะต้องอำนวยความสะดวก ในการประสบความสำเร็จทางวิชาการ เช่นเดียว กับส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยบรรณารักษ์ เป็นผู้นำวิธีการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ช่วยผู้ใช้

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านการให้ อ่าน ให้ยืม ให้จองหนังสือ และแนวการอ่าน บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต

7. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ควรมีการวางแผนอย่างดีในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด โดยคำนึงถึง ความปลอดภัย มีที่ว่างเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการศึกษาและวิจัย สอดคล้องกับ การให้บริการต่าง ๆ บุคลากร และกลุ่มทรัพยากรต่าง ๆ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดควรมีความ เพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้

8. การเข้าถึง (Access)

การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรห้องสมุดควรถูกเตรียมไว้ตามรูปแบบที่นิยมในเวลานั้น การเก็บรวบรวมของห้องสมุดและรายชื่อหนังสือเพื่อการใช้สิ่งเหล่านี้ควรถูกจัดระบบโดยใช้ มาตรฐานการจัดห้องสมุดแห่งชาติ รายชื่อที่เป็นส่วนกลางเกี่ยวกับทรัพยากรในห้องสมุดควรถูก เตรียมไว้เพื่อผู้ใช้แต่ละประเภท และควรแสดงทรัพยากรทั้งหมดอย่างชัดเจน การเตรียมการ ควรจัดทำไว้สำหรับการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด, สัญญาการยืมร่วมกัน, การใช้สิ่งที่รวบรวมไว้ ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งเอกสารที่เตรียมไว้สำหรับการใช้วัสดุที่ห้องสมุดไม่ได้เป็นเจ้าของ นอกจากนั้น กระบวนการเรียนรู้ทางไกลควรถูกสนับสนุนด้วยวิธีการที่เท่าเทียมกัน เช่น การใช้สิ่ง ที่รวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ทางไกล, การเตรียมการเชื่อมโยงทางเครือข่ายที่เที่ยงตรง, และ การส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทางไกล นโยบายเกี่ยวกับ การใช้ห้องสมุดควรถูกเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเหมาะสม

9. การสอน (Instruction)

ห้องสมุดจะมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยผสมเทคนิคใหม่ ๆ และนำเทคโนโลยีที่ดีที่สุดของข้อมูลแบบเดิม (จาริต ประเพณี) เอกสารอ้างอิง ซึ่งบรรณารักษ์มี

ส่วนร่วมในการวางแผนเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร สนับสนุนวิชาเฉพาะซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการศึกษาโดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ชำนาญช่วยแนะนำให้คำปรึกษาหารือที่นอกเหนือจากการอ่านออกเขียนได้

10. การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation)

การสื่อสารที่ทั่วถึงในทุกระดับขององค์กรมีความจำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่น ห้องสมุดควรมีกลไกในการสื่อสารเป็นประจำกับทางมหาวิทยาลัย บุคลากรห้องสมุดควรทำงานด้วยความร่วมมือและประสานงานที่ดีกับภาควิชาหรือส่วนงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในบางกรณี รองอธิการ คณบดี หรือผู้อำนวยการในการบริการสารสนเทศอาจบริหารจัดการทั้งห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่ห้องสมุดเลือกและจัดหาเนื้อหา เทคโนโลยีสารสนเทศจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคเพื่อนำส่งสารสนเทศ และทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็น ไม่ว่าบริการต่าง ๆ จะเป็นอิสระ หรือมีการผสมผสานกันอย่างไรก็ตามอย่างหนึ่ง

11. การประเมินและประเมินผลลัพธ์ (Assessment and Outcomes

Assessment)

คณะกรรมการห้องสมุดจะเป็นผู้จัดสรรสนับสนุนภารกิจ จุดประสงค์ เพื่อกระตุ้นผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้ามาใช้บริการโดยระบุชื่อผ่านอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการมาตรฐานส่วนห้องสมุดในการกำหนดรูปแบบ ตามร่างมาตรฐาน 1999 collib 1 ถูกตรวจสอบโดยคณะผู้บริหารห้องสมุดวิทยาลัย

การประเมินผลลัพธ์เป็นกลไกที่ต้นตัวสำหรับการปรับปรุงแบบฝึกหัดของห้องสมุดปัจจุบัน ที่เล็งเห็นความสำเร็จของผลลัพธ์ตามที่ห้องสมุดได้วางวัตถุประสงค์ไว้ในการใช้แบบสำรวจ ทดสอบ สัมภาษณ์และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้เลือกสุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งการประเมินผลลัพธ์ของห้องสมุดจำเป็นต้องประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของข้อมูลในห้องสมุดสะสมไว้

สรุปได้ว่า มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา มีองค์ประกอบในการประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย 11 ด้าน คือ การบริหาร การวางแผน งบประมาณ บุคลากร ทรัพยากร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึง การสอน การสื่อสารและความร่วมมือ การประเมินและประเมินผลลัพธ์ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับดัชนีและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพห้องสมุดต่อไป

มาตรฐานนี้เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางไปทั่วโลก ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศได้นำเอาเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวนี้ไปจัดทำมาตรฐานห้องสมุดของแต่ละประเทศ รวมทั้งประเทศไทยโดยทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้เช่นเดียวกัน สำหรับในต่างประเทศ จะยกตัวอย่างบางประเทศพอสังเขป (นันทา วิฑูณัติศักดิ์, 2545: 142) ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยบริติชโคลัมเบีย ประเทศแคนาดา เป็นมหาวิทยาลัยเปิด มีโครงสร้างพื้นฐานห้องสมุดรวม 9 ข้อ โดยเลือกกลยุทธ์ที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนคือ มีหนังสือและโสตทัศนวัสดุมากกว่า 8 ล้านรายการ ในปี คศ.1999 มุ่งเน้นการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ซึ่งสร้างความมั่นใจในประสิทธิภาพที่เหมาะสมและความสม่ำเสมอในการให้บริการ ข้อมูลย้อนกลับจากที่ปรึกษาและกลุ่มผู้ใช้ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ป้อนเข้าสู่การบริหารและกระบวนการวางแผนที่ได้รับการออกแบบอย่างดีเพื่อสร้างความมั่นใจในบริการที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้รวดเร็ว

2. มหาวิทยาลัยเซฟฟีลด์ สหราชอาณาจักร ได้วางแผนกลยุทธ์ที่สำคัญไว้ 9 ด้าน

- 1) ด้านการจัดหา คัดเลือก สงวนรักษาและจัดให้มีวัสดุ สื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุไมติพิมพ์และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทางวิชาการของมหาวิทยาลัย
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมให้มีการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิได้อย่างรวดเร็วจากทั่วโลก
- 3) ด้านการจัดส่งเอกสารให้ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 4) ด้านความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อการเข้าถึงฐานข้อมูลความรู้ให้มากที่สุด
- 5) ด้านการฝึกอบรม นักวิจัย และนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญในการแสวงหาสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 6) ด้านการจัดการทรัพยากรทุกประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพใช้ประโยชน์ได้สูงสุดตามเป้าประสงค์ของการส่งเสริมให้มีการใช้
- 7) ด้านการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมีคุณภาพในการทำงานสูง โดยมีการพัฒนาอบรมให้สามารถปฏิบัติงานบริการได้เหมาะสมงานบริการที่ทำหาย
- 8) ด้านการจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพสูง
- 9) การประเมินพัฒนาการบริการของห้องสมุดรวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บำรุงสิ่งแวดล้อมให้สะอาด สะอาด และปลอดภัย

3. มหาวิทยาลัยแห่งชาติ ประเทศออสเตรเลีย ได้มีลักษณะโครงสร้างห้องสมุดที่มีความยืดหยุ่นสูง มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของห้องสมุดดั้งเดิมเป็นห้องสมุดที่มีบริการเข้าถึงในสังคมเครือข่าย จุดเด่น คือ การทำวิจัย การเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย เน้นการเข้าถึงสารสนเทศจากทั่วโลกโดยเพิ่มการกลั่นกรอง การสังเคราะห์แหล่งสารสนเทศ สร้างพันธมิตรใหม่กับผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำงานรวดเร็ว ทั้งภายใน-นอก มหาวิทยาลัย เร่งผลักดันการบริการจัดส่งสารสนเทศของเครือข่าย จัดตั้งการตรวจสอบห้องสมุดและบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าเพิ่ม ฝึกอบรมเครือข่ายให้ชุมชน และพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกในการสอน การวิจัย รวมถึงการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์และขยายโอกาสในการฝึกอบรมของห้องสมุดให้เชี่ยวชาญ รู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย 8 ด้าน

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้านนั้น เป็นที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางไปทั่วโลก ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศได้นำเอาเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวไปจัดทำมาตรฐานห้องสมุดของแต่ละประเทศ รวมทั้งประเทศไทยด้วย โดยทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2544 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2544 มี 8 ด้านดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544:1-10)

1. โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ดังนั้นสถานภาพ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และความรับผิดชอบของผู้บริหาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับ คณะของสถาบันอุดมศึกษา

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนโยบายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

1.3 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา

1.4 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด ตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และความก้าวหน้าทางวิชาการอื่นจะทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถสนองต่อภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัดและทันต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

1.5.1 คณะกรรมการกำหนดนโยบาย ทำหน้าที่ กำหนดนโยบายในการพัฒนา ติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.5.2 คณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแล การบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

2. งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา งบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระ ในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณเพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม

รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโมงบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม-คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

3.1 คุณสมบัติ

3.1.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และควรมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจะต้องมีประสบการณ์ในการบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ของสถาบันนั้น ๆ

3.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท และมีพื้นความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอย่างน้อย 2 ปี หรือเป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

3.1.3 บุคลากรทุกระดับของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีโอกาสได้รับการศึกษา ฝึกอบรม และเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ต่อ 1 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและ

วิชาชีพระดับสูงอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ดำเนินการสอน วิจัย และให้บริการแก่สังคม

3.2 จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้

3.2.1 งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

3.2.2 งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

3.2.2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและจัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบ พนักงานห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

3.2.2.2 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.2.2.3 งานสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์

3.2.2.4 งานวารสาร ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่/พนักงานห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.2.2.5 งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.2.2.6 งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทางเข้า-ออก เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหนังสือและชั้นหนังสือ

3.2.2.7 งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ถ่ายเอกสาร) และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.2.2.8 งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตดรรชนีและสาระสังเขปค้นเรื่องทั่วไป ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.2.1.9 งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการ งานบริการวิชาการ สังคม และประชาสัมพันธ์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.2.1.10 งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และ บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์

3.2.1.11 งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ

3.2.1.12 หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้พิจารณาผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

3.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สำหรับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

3.3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจาก จำนวนนักศึกษารวมกับจำนวนหนังสือ ดังนี้

3.3.1.1 ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10,000 คน ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา 500 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10,000 คนแรกขึ้นไปให้ใช้สัดส่วนนักศึกษาทุก ๆ 2,000 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน

3.3.1.2 จำนวนหนังสือ 150,000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน และจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ทุก ๆ 20,000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน

3.3.2 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่น ๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

4. ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา

4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีดังนี้

4.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา

4.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษา
ต้นสังกัด

4.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น
และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญาและ
นันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.1 ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.2 จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา

4.2.3 วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

4.2.4 จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

4.2.5 จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียน และหน่วยงานเรียกชื่ออย่างอื่น
ในแต่ละสถาบันอุดมศึกษา และลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่น

4.2.6 ความต้องการของคณาจารย์ในการสอน การวิจัย และการบริการทาง
วิชาการแก่สังคม และบุคลากรอื่น ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.7 ความต้องการของผู้ใช้ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่ง
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถ ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากห้องสมุดอื่น

4.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ
ให้ใช้สูตรสำหรับคิดคำนวณ ดังนี้

4.3.1 หนังสือ

4.3.1.1 จำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม/1 คน

4.3.1.2 จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม/ 1 คน

4.3.1.3 หนังสือเฉพาะสาขา 500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี
3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโทกรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท
6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโทกรณีที่ไม่มีการเปิดสอนระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท
6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี 25,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมี
ตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออื่น ๆ ให้นับเท่ากับ
จำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อ ที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที

4.3.2 วารสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความ
จำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึง
การบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่น เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถสั่งฉบับ

พิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

5. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้งาน มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการสารสนเทศ เนื้อที่สำหรับการสอน การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วย

5.1 การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร

5.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

5.3 พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

5.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

5.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน

5.6 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5.6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้งาน

5.6.1 จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้มีจำนวนที่นั่ง ร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25-3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยว และห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

5.6.2 จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้งาน ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

5.6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/เล่ม ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

5.6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับการให้บริการจัดวางเอกสารการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้คิดเนื้อที่ เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

6. การบริการ

บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

6.1 ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

6.2 จัดให้บริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6.4 ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

6.5 หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

6.6 ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

6.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย

ทั้งนี้ในการนำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปีแล้วควรจัดให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุก ๆ 5 ปี

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้การศึกษาระบบเปิด หรือระบบการศึกษาทางไกล อาจใช้มาตรฐานนี้โดยอนุโลม และอาจปรับเปลี่ยนบางข้อให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาได้

จะเห็นได้ว่า มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยจัดทำไว้ ก็มีเกณฑ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาอยู่หลายประการ ดังตารางเปรียบเทียบต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา กับ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สหรัฐอเมริกา 11 ด้าน	มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของทบวงมหาวิทยาลัย 8 ด้าน
1. การบริหาร	1. โครงสร้างและการบริหาร
2. การวางแผน	-
3. งบประมาณ	2. งบประมาณและการเงิน
4. บุคลากร	3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
5. ทรัพยากร	4. ทรัพยากรสารสนเทศ
6. การบริการ	5. การบริการ
7. สิ่งอำนวยความสะดวก	6. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์
8. การเข้าถึง	-
9. การสอน	-
10. การสื่อสารและความร่วมมือ	7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา
11. การประเมินและประเมินผลลัพธ์	8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยแม้จะกำหนดไว้ 8 ด้าน ซึ่งต่างกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาก็ตาม แต่ในเนื้อหาสาระมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัยก็ครอบคลุมถึงเรื่อง การวางแผน การเข้าถึง และการสอน เช่นเดียวกัน ซึ่งปรากฏอยู่ในมาตรฐานด้านต่าง ๆ อยู่แล้ว

ตอนที่ 4 ปัจจัยการประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เมื่อทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ นำไปปฏิบัติให้เข้าถึงมาตรฐานดังกล่าว แล้วจัดให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ก็ได้ปรับปรุงห้องสมุดของสถาบันเพื่อให้เข้าถึงมาตรฐานตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด และได้ทำการประกันคุณภาพห้องสมุดของสถาบัน ผู้วิจัยจึงได้นำตัวอย่างการทำประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาศึกษา ซึ่งมี 5 ด้าน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541-2543 : 23-54)

1. การบริหารห้องสมุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศ
3. เครื่องมือช่วยค้น
4. การบริการ
5. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการบริหารห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดดัชนีและตัวบ่งชี้คุณภาพ และมาตรฐานขั้นต่ำไว้ดังนี้

1.1 บุคลากร

1.1.1 ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดระดับวิชาชีพ ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำไว้ว่า จำนวนนักศึกษาไม่เกิน 10,000 คน นักศึกษาทุก ๆ 500 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน หากมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นจาก 10,000 คน นักศึกษาทุก ๆ 1,000 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน และต้องดูเกณฑ์จากจำนวนหนังสือด้วยว่า หนังสือทุก ๆ 100,00 เล่ม ต่อบรรณารักษ์ 1 คน หากมีหนังสือเพิ่มขึ้น ส่วนที่เพิ่มทุก ๆ 5,000 เล่ม ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

1.1.2 ผู้ปฏิบัติงานระดับพนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดของห้องสมุด

1.1.3 ตำแหน่งของบุคลากรในห้องสมุด ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนวัสดุ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานโสตทัศนวัสดุ นายช่างศิลป์ พนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บุคคล นายช่างเทคนิค นายช่างไฟฟ้า นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ พนักงานพัสดุ

1.1.4 ระบบการบริหารงานบุคคลให้มีการประเมินความพึงพอใจในการทำงาน ปีละ 1 ครั้ง ให้มีการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรและการคัดสรรบุคลากรเข้าสู่ระบบโดยการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การคัดเลือก การรับโอน จัดให้มีการปรุมนิเทศและมีการประเมินบุคลากร การพัฒนาบุคลากร

1.1.5 การวิจัยและหรือผลงานเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดนโยบายให้ชัดเจน จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน

1.2 งบประมาณ

1.2.1 งบประมาณแผ่นดิน จัดสรรเป็นค่าดำเนินการของห้องสมุดต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 6 ของงบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

1.2.2งบประมาณเงินรายได้จากค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม กองทุนพัฒนาสำนักงาน และเงินสนับสนุนจากแหล่งอื่น ๆ ต้องจัดเป็นงบดำเนินการของห้องสมุดไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของงบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

1.2.3วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นครุภัณฑ์ห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ต้องออกแบบให้เหมาะสมถูกสุขลักษณะ เป็นไปตามมาตรฐาน จัดโต๊ะอ่านหนังสือเฉพาะบุคคล และห้องเดี่ยว ห้องศึกษากลุ่ม โดยมีจำนวนที่นั่งร้อยละ 20 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน

อุปกรณ์ครุภัณฑ์สำนักงาน ให้มีเพียงพอกับคนและงานที่ปฏิบัติ ครุภัณฑ์สำหรับการให้บริการควรให้เหมาะสมกับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ควรให้มีจำนวนเพียงพอ โดยมีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหาร 1 คน ต่อ 1 ชุด หน่วยงานในสำนักงาน เลขานุการ 1 หน่วยต่อ 1 ชุด งานนโยบายและแผน 1 งานต่อ 2 ชุด หน่วยพิมพ์ 1 คนต่อ 1 ชุด

1.3 ระบบข้อมูลและการจัดการข้อมูลทางด้านการบริหาร

1.3.1 มีโครงสร้างและระบบการบริหารมีสถานภาพเทียบเท่างานวิชาการระดับคณะ มีนโยบายการบริหารเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน มีคณะกรรมการระดับนโยบายและคณะกรรมการระดับบริหารห้องสมุดกำกับดูแล จัดทำแผนภูมิ การแบ่งสายงานแต่ละสายงาน กำหนดให้มีการวางแผนพัฒนาและการควบคุมคุณภาพการทำงาน

1.3.2ผู้บริหาร คุณสมบัติผู้บริหารระดับสูงของห้องสมุดต้องมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ มีประสบการณ์ในการทำงานในห้องสมุดอย่างน้อย 5 ปี

คุณสมบัติผู้บริหารระดับกลางและคุณสมบัติของเลขานุการสำนักหอสมุดต้องมีวุฒิต่ำกว่าปริญญาโท และมีพื้นฐานความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอย่างน้อย 2 ปี หรือเป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

1.3.3การจัดทำรายงาน ข้อมูลที่เก็บต้องมีการประมวล (Output) เพื่อทำรายงานสารสนเทศ ซึ่งอาจจัดทำรายงานเป็นรายเดือน ราย 6 เดือน รายปี หรือการทำรายงานต่าง ๆ เฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะกรณีเสนอต่อผู้บริหาร

1.4 อาคารสถานที่

1.4.1พื้นที่สำนักหอสมุด พื้นที่สำหรับผู้ใช้อต้องมีจำนวนที่นั่งร้อยละ 20 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ประมาณ 25-35 ตารางฟุตต่อคน โดยให้จัดห้องศึกษาเดี่ยวและห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษาและอาจารย์ตามความเหมาะสม จำนวนพื้นที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้อคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

พื้นที่สำหรับเก็บหนังสือและเอกสาร สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก ให้มี 0.10 ตารางฟุตต่อเล่ม จำนวน 150,000 เล่มต่อไป ให้มี 0.9 ตารางฟุตต่อเล่ม จำนวน

300,000 เล่มต่อไป ให้มี 0.08 ตารางฟุตต่อเล่ม ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่ม ขึ้นไป ให้มี 0.07 ตารางฟุตต่อเล่ม ทั้งนี้จะต้องเตรียมพื้นที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่ม

พื้นที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการจัดวางเอกสารการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้คิดพื้นที่เป็น 1 ใน 8 ส่วน จากพื้นที่รวมทั้งหมดของพื้นที่สำหรับผู้ใช้ และพื้นที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

1.4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ควรจัดให้มีทางขึ้นลง ห้องน้ำ ลิฟท์ และที่นั่งอ่าน สำหรับคนพิการในอัตราร้อยละ 0.2

1.4.3 สภาพแวดล้อม แสงสว่างบริเวณพื้นที่อ่านหนังสือ และบริการ 200-500 lux บริเวณพื้นที่ทำงาน 200-500 lux บริเวณพื้นที่ทั่วไป 50-100 lux

อากาศ-กลิ่น ให้มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ เสียง พื้น เพดาน ผนังอาคารห้องสมุดต้องประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง ความดังภายในห้องสมุด ไม่เกิน 50 เดซิเบล

น้ำ ให้มีการตรวจสอบการทำงานของระบบน้ำเดือนละ 1 ครั้ง

การดูแลรักษาอาคารและเครื่องอำนวยความสะดวก

ความสะอาด ควรกำหนดตารางทำความสะอาดประจำวัน และประจำปี

การป้องกันและการกำจัดปลวก มด แมงสาป และหนู ควรทำเดือนละ 2

ครั้ง

การบำรุงรักษารักษา ลิฟท์ ต้องกระทำเดือนละ 1 ครั้ง โดยวิศวกรของ

บริษัท

การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ควรล้างคลิบบคอยล์เย็นด้วยน้ำสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ล้างด้วยสารเคมีปีละ 2 ครั้ง

ระบบป้องกันอัคคีภัย การป้องกันอัคคีภัย ต้องจัดทำแผนการป้องกันอัคคีภัยของสำนักหอสมุด ให้มีการฝึกอบรมบุคลากรสำนักหอสมุดให้ทราบถึงอัคคีภัย การป้องกันตลอดจนฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย 3 ปีต่อครั้ง ให้มีการจัดทำคู่มือป้องกันอัคคีภัย มีการแต่งตั้งบุคลากรผู้รับผิดชอบ การป้องกันอัคคีภัยของสำนักหอสมุด

ระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัยอัตโนมัติ ให้มีการตรวจสอบระบบเตือนอัคคีภัยอัตโนมัติ เดือนละ 1 ครั้ง ให้มีคู่มือและแนวปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่อยู่เวร นอนเวร และตรวจเวรนอกเวลาราชการ เมื่อมีสัญญาณเตือนอัคคีภัยดังขึ้น ให้มีเจ้าหน้าที่ช่างที่ควบคุมดูแลสัญญาณเตือนอัคคีภัย

เครื่องมือดับเพลิง ให้มีการตรวจสอบสายยางฉีดน้ำ หัวฉีด เครื่องดับเพลิง ชนิดผงเคมีแห้ง ชนิดก๊าซ Halon ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้เดือนละ 1 ครั้ง

ไฟฟ้าสำรอง ให้มีการตรวจสอบไฟฟ้าฉุกเฉิน ชนิดใช้แบตเตอรี่ เครื่องปั่นไฟฟ้าเดือนละ 1 ครั้ง

บันไดหนีไฟและกุญแจประตูทางออกฉุกเฉินให้จัดทำป้ายแสดงทิศทางบันไดหนีไฟ และสถานที่จัดเก็บกุญแจประตูทางออกฉุกเฉิน ให้จัดทำช่องหน้าต่างเหล็กดัด พร้อมทั้งลูกกุญแจปิดเปิดในบริเวณห้องที่ติดลูกกรงเหล็กดัด

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดดัชนีและตัวบ่งชี้ และมาตรฐานขั้นต่ำในการทำประกันคุณภาพไว้ดังนี้

2.1 นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีการปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำตามร่างมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2.2 ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ให้บริการ โดยจัดหาให้ครอบคลุมหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัย

จำนวนหนังสือพื้นฐานขั้นต่ำควรมี 85,000 เล่ม กำหนดสัดส่วนต่อนักศึกษา ควรมี 15 เล่มต่อนักศึกษา 1 คน สัดส่วนต่ออาจารย์ ควรมี 100 เล่มต่ออาจารย์ 1 คน

หนังสือเฉพาะสาขาวิชา 350 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี และ 3,000 เล่ม สำหรับปริญญาโท กรณีที่มีการเปิดสอนระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท และ 6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนระดับอื่นที่สูงกว่าปริญญาโท และ 6,000 เล่ม สำหรับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี และ 25,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาเอก

จำนวนวารสาร วารสารเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ให้มีจำนวน 50 รายการขึ้นไปต่อหนึ่งสาขาวิชา โดยรวมการบอกรับวารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที

จำนวนโสตทัศนวัสดุ ให้มีความเหมาะสมโดยมุ่งเน้นโสตทัศนวัสดุประเภทไมโครฟิล์ม ซีดี-รอม มัลติมีเดีย เทปบันทึกเสียง วีดิทัศน์ ฯลฯ

จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นฐานข้อมูลซีดี-รอม และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ในระบบออนไลน์ มีไม่น้อยกว่า 50 ฐาน

2.3 มีหลักเกณฑ์การเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงสัดส่วนของอาจารย์และนักศึกษาแต่ละระดับให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรหลักเกณฑ์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ควรได้รับการจัดสรรตามจำนวนนักศึกษาและอาจารย์ในแต่ละปี

2.4 มีวิธีการป้องกัน สงวน รักษาอนุรักษ์ และซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ โดยให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้อง ใช้เทคนิค วิธีการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อมิให้เสื่อมสภาพ หรือคงสภาพเดิมสามารถใช้งานและให้บริการได้ในระยะยาว

2.5 มีการจัดทำข้อมูลท้องถิ่น ข้อมูลเฉพาะด้านในรูปของสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสม

3. ด้านเครื่องมือช่วยค้น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพเกี่ยวกับความรวดเร็วในการจัดทำดัชนี และกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำไว้ว่าหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามาในห้องสมุดจะต้องได้รับการจัดทำดัชนี โดยไม่มีการตกค้าง (backlog)

4. ด้านการบริการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพ และมาตรฐานขั้นต่ำไว้ดังนี้

4.1 ผู้ใช้สามารถใช้บริการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพียงพอโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (Remote Access Service) สำหรับผู้ภายในมหาวิทยาลัย ห้องสมุดต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด (Online Public Access Catalog = OPAC) ดังนี้ คือ ห้องสมุดกลาง อย่างน้อย 10 เครื่อง ห้องสมุดคณะ อย่างน้อยคณะละ 1 เครื่อง ต้องมีระบบที่สามารถตอบสนองการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนผู้ภายนอกมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจะต้องจัดทำฐานข้อมูลที่สะดวกต่อการเข้าถึงและจัดทำแหล่งบริการฐานข้อมูล (Home Page) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต้องติดตั้งครุภัณฑ์หรืออุปกรณ์ใดที่ส่งเสริมการเข้าถึงฐานข้อมูล หรือส่งเสริมการใช้งานที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 มีบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายภายในประเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายภายในประเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยห้องสมุดกลางต้องมีอย่างน้อย 10 เครื่อง ห้องสมุดคณะอย่างน้อยคณะละ 1 เครื่อง

4.3 มีบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล CD-ROM (Compact Disc Read Only Memory) โดยห้องสมุดสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล CD-ROM ผ่านระบบเครือข่าย (CD-ROM Network)

4.4 มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยผู้ใช้บริการได้รับคำตอบจากคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น คำถามทั่วไป ตอบได้ทันที คำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 10 นาที คำถามที่ต้องใช้เวลาในการค้นคว้าอย่างน้อยตอบภายใน 24 ชั่วโมง ให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ 60

4.5 มีบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

4.5.1 การทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้จะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุดภายใน 5 นาที หลังจากยื่นแบบฟอร์มการสมัครเป็นสมาชิกพร้อมหลักฐานครบถ้วน

4.5.2 สมาชิกของห้องสมุดมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดกำหนดให้ยืมได้โดยมีจำนวนเล่มและระยะเวลาในการยืมตามประเภทของสมาชิก

ห้องสมุดกลางต้องมีหนังสือสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี 10 เล่มต่อสัปดาห์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 15 เล่มต่อ 2 สัปดาห์ ข้าราชการสาย ก. ข. 15 เล่มต่อภาคการศึกษา

ข้าราชการสาย ค. (ลูกจ้าง) 5 เล่มต่อสัปดาห์ สมาชิกบุคคลภายนอก สมาชิกกิตติมศักดิ์ 5 เล่มต่อสัปดาห์ สมาชิก PULINET 3 เล่มต่อสัปดาห์

วารสาร ข้าราชการสาย ก. ข. ยืมวารสารรายปักษ์ฉบับล่วงหน้า 3 ฉบับต่อสัปดาห์

โสตทัศนวัสดุ สมาชิกห้องสมุดทุกประเภทสามารถยืมโสตทัศนวัสดุได้ตามที่ห้องสมุดกลางกำหนดไว้

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สมาชิกห้องสมุดทุกประเภทสามารถยืมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มากับทรัพยากรสารสนเทศได้

ห้องสมุดคณะ สิทธิการยืม-คืน ตามที่ห้องสมุดคณะกำหนด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ 60

4.6 มีบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติ โดยมีอุปกรณ์สำหรับให้บริการ คือ ห้องสมุดกลาง ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องอ่านบาร์โค้ดอย่างน้อย 4 ชุด สำหรับห้องสมุดคณะ ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องอ่านบาร์โค้ดอย่างน้อย 2 ชุด

4.7 มีบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ การดำเนินการจองที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ต้องทำให้เสร็จภายใน 5 นาที ถ้าจองผ่านฐานข้อมูล CMUL OPAC เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับคำขอและจองทรัพยากรสารสนเทศให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง โดยตรวจสอบผลการจองจากฐานข้อมูล CMUL OPAC ด้วยทางเลือก V (view your Circulation record) หรือจากบอร์ดงานบริการผู้อ่านที่ห้องสมุดกลางและบอร์ด

การได้รับหนังสือจอง ผู้ใช้จะได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่จองตรงตามกำหนด กรณีที่ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศส่งตามกำหนด แต่กรณีที่ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่ส่งตามกำหนด เจ้าหน้าที่จะติดตามทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้จองเป็นกรณีไป

4.8 การขึ้นชั้นทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องขึ้นชั้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง โดยจัดเรียงให้ถูกต้องตามประเภท เลขเรียกหนังสือ และมีป้ายชั้นบอกหมวดหมู่ชัดเจน ต้องอ่านชั้นทรัพยากรสารสนเทศพร้อมกับการขึ้นชั้นอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง และอ่านชั้นโดยละเอียดภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง ให้สำรวจทรัพยากรสารสนเทศ อย่างน้อย 2 ปีต่อครั้ง

4.9 การบริการยืมระหว่างห้องสมุด

4.9.1 การขอใช้บริการจากห้องสมุดอื่น เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งแบบฟอร์มการให้บริการอย่างน้อย ภายใน 24 ชั่วโมง เมื่อห้องสมุดได้รับเอกสารที่ขอใช้บริการจากห้องสมุดอื่น เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ให้บริการอย่างน้อยภายใน 24 ชั่วโมง

4.9.2 ห้องสมุดอื่นขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ดำเนินการหาเอกสาร, สำเนาเอกสารและส่งเอกสารตามคำขออย่างน้อยภายใน 3 วันทำการ กรณีหาเอกสารไม่พบ เจ้าหน้าที่จะติดตามเอกสารอย่างน้อย 3 ครั้งภายใน 1 สัปดาห์ ถ้าพบเอกสาร จะสำเนาส่งเอกสารให้ภายใน 3 วัน ถ้าไม่พบเอกสาร จะแจ้งให้ห้องสมุดที่ขอใช้บริการภายใน 1 สัปดาห์

4.10 การบริการขนส่งเอกสาร (Document Delivery) ภายในห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดที่ขอใช้บริการและห้องสมุดที่ให้บริการดำเนินการ ดังนี้

4.10.1 การขอใช้ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ส่งแบบฟอร์มการให้บริการให้ห้องสมุดที่ให้บริการ อย่างน้อยภายใน 24 ชั่วโมง เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผู้ใช้บริการอย่างน้อยภายใน 24 ชั่วโมง

4.10.2 การให้บริการ เจ้าหน้าที่ดำเนินการหา และส่งหนังสือให้ห้องสมุดที่ขอใช้บริการ อย่างน้อยภายใน 48 ชั่วโมง กรณีหาหนังสือไม่พบ เจ้าหน้าที่แจ้งผลการบริการทันที และดำเนินการติดตามหนังสือภายใน 1 สัปดาห์

4.11 การบริการข้อมูลท้องถิ่นแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของภาคเหนือ ต้องดำเนินการ ดังนี้

4.11.1 จัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ 17 จังหวัดภาคเหนือ และดินแดนที่มีวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน

4.11.2 จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นข้อมูล เช่น ทำดัชนีช่วยค้น

4.11.3 ให้บริการช่วยการค้นคว้าข้อมูลท้องถิ่น ถ้าเป็นคำถามทั่วไปให้ตอบทันที คำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 10 นาที คำถามที่ต้องใช้เวลาในการค้นคว้า อย่างน้อยต้องตอบภายใน 48 ชั่วโมง

4.11.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ 60

4.12 ชั่วโมงบริการต้องมีอย่างสม่ำเสมอ เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุดต้องให้บริการทั้งเปิดภาคการศึกษาและปิดภาคการศึกษาตามเวลาที่แต่ละห้องสมุดกำหนด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ 60

4.13 การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับผู้ทุกระดับตลอดจนให้คำปรึกษาช่วยค้นคว้าและสอนการสืบค้นด้วยสื่อต่าง ๆ

4.13.1 ต้องมีหน่วยงานและหรือบุคลากรรับผิดชอบ เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

4.13.2 มีกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทุกภาคการศึกษาปกติ

4.13.3 มีห้องและหรืออุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

4.13.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ 60

4.14 การบริการห้องสมุดที่วิทยาเขต ประกอบด้วยห้องสมุดสำหรับบริการโดยเฉพาะ มีบุคลากรอย่างน้อย บรรณารักษ์ 1 คน เจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องมีงบประมาณดำเนินการ

5. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

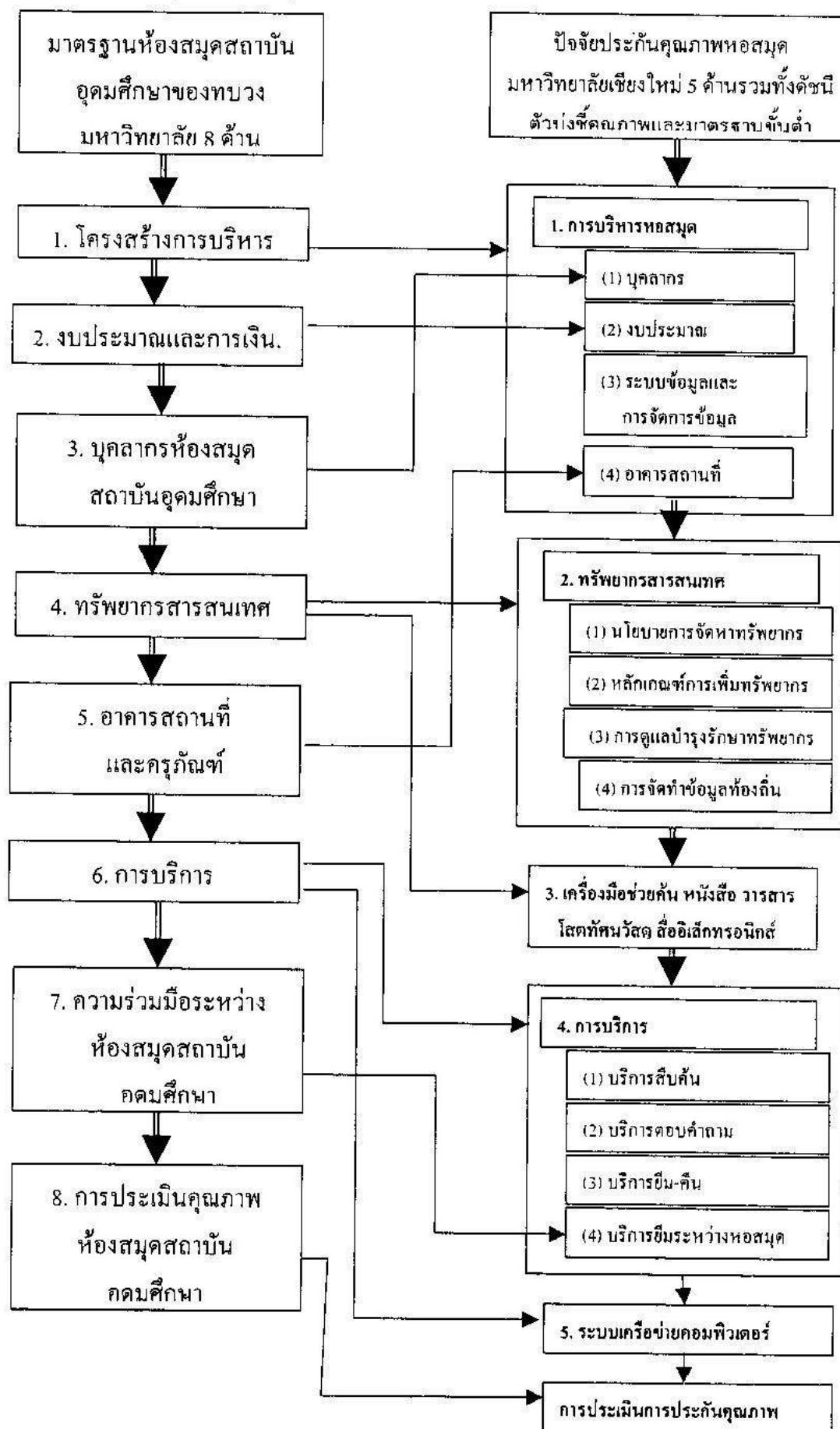
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดทำหนดดัชนีและตัวบ่งชี้คุณภาพ และมาตรฐานขั้นต่ำ ดังนี้

5.1 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานระบบห้องสมุดทุกงาน ระบบห้องสมุดที่มีให้บริการต้องเป็นระบบอัตโนมัติที่เป็นระบบ Library Turnkey System

5.2 สามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และระบบเครือข่ายภายในประเทศและต่างประเทศ (อาทิเช่น Internet) โดยต้องเชื่อมต่อเครือข่ายได้ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง

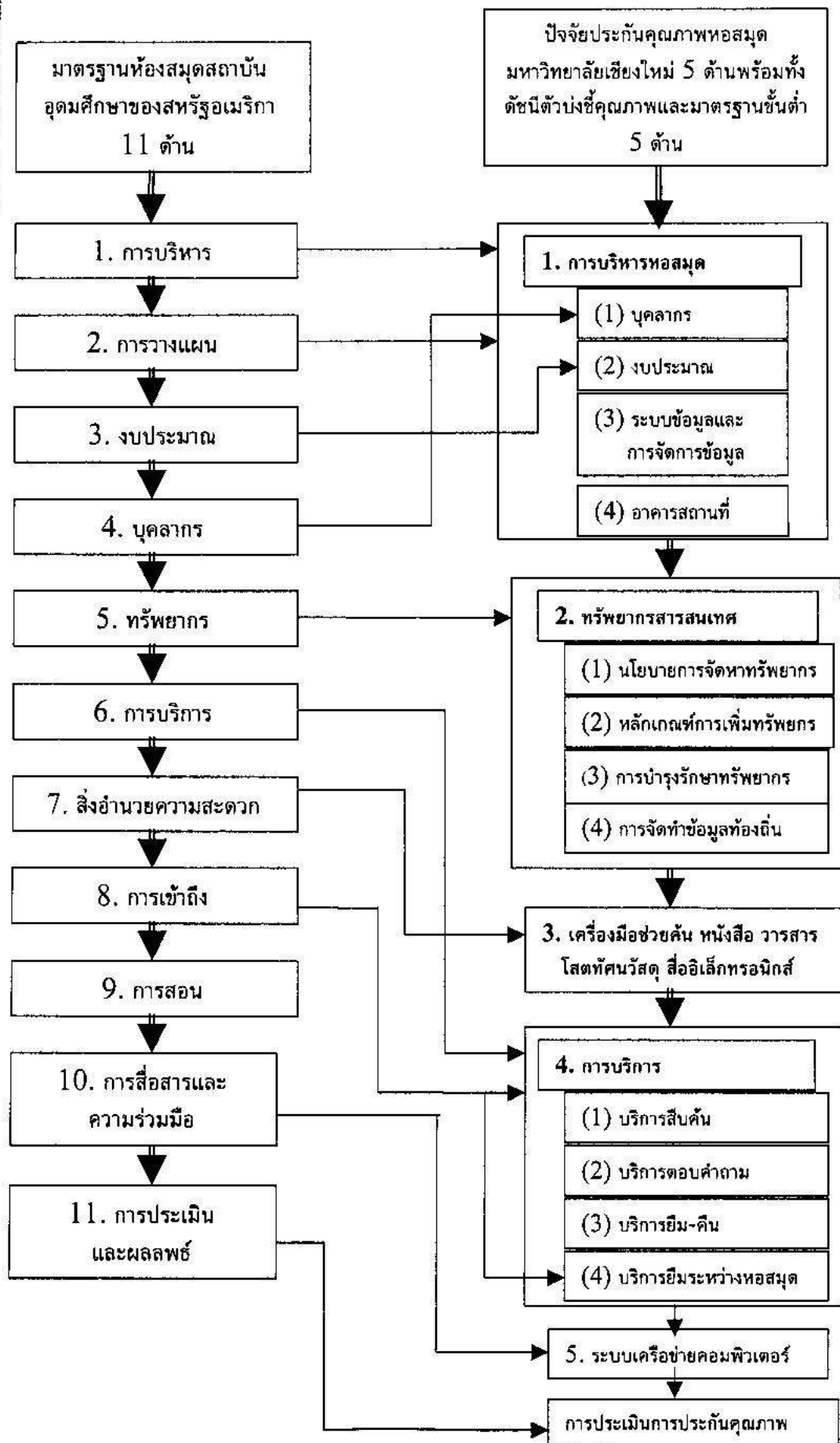
เพื่อให้เข้าใจและมองเห็นความสำคัญของการจัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เมื่อสหรัฐอเมริกาได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแล้ว สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกก็ได้นำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาของแต่ละประเทศ รวมทั้งประเทศไทยโดยทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้เป็นแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษานำไปปฏิบัติดังที่กล่าวแล้ว จึงได้เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยกับปัจจัยการประกันคุณภาพของหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา กับปัจจัยการประกันคุณภาพห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย กับ ปัจจัย
การประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เมื่อพิจารณาจากตารางเปรียบเทียบนี้แล้ว จะเห็นว่าปัจจัยประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะกำหนดไว้เพียง 5 ด้าน แต่ในด้านที่ 1 การบริหารหอสมุดได้กล่าวถึงบุคลากรห้องสมุดซึ่งก็ตรงกับมาตรฐานที่ 3 ของทบวงมหาวิทยาลัย และกล่าวถึงงบประมาณซึ่งตรงกับมาตรฐานที่ 2 ของทบวงมหาวิทยาลัย และกล่าวถึงอาคารสถานที่ ซึ่งก็ตรงกับมาตรฐานที่ 5 ของทบวงมหาวิทยาลัย ก็ครบถ้วนตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา กับปัจจัยประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เมื่อพิจารณาจากตารางเปรียบเทียบนี้แล้ว จะเห็นว่าปัจจัยประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5 ด้าน นั้นมีรายละเอียดแต่ละด้าน ครอบคลุมถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา อย่างเช่น ปัจจัยประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านที่ 1 การบริหารหอสมุด ได้กล่าวถึงบุคลากร และงบประมาณ ก็ตรงกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา ด้านที่ 3 และ 4 จึงเห็นว่าไม่ได้แตกต่างกันนัก สาระสำคัญส่วนใหญ่จะเหมือนกัน

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบัน ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้นำเอามาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน มาเป็นเกณฑ์ในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. การบริหาร (Administration)

การบริหารงานห้องสมุด หมายถึง การกระทำใด ๆ ในอันที่จะทำให้การดำเนินงานห้องสมุดบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการบริหารห้องสมุดไว้ ดังนี้ (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545 : 10-19)

1.1 โครงสร้างสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัยโดยมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด แบ่งหน่วยงานออกเป็น 8 ฝ่าย แต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.1.1 ฝ่ายสำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบงาน ดังนี้

1.1.1.1 งานเลขานุการ มีหน้าที่ จัดประชุมและจัดทำเอกสารการประชุม และบันทึกการประชุมของสำนักวิทยบริการ ดำเนินการเกี่ยวกับการขอตั้งงบประมาณ และจัดซื้อ จัดจ้างของสำนักวิทยบริการ จัดรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของสำนักวิทยบริการ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ดำเนินงานสารบรรณของสำนักวิทยบริการ จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ

1.1.1.2 งานธุรการ มีหน้าที่ รับส่งตอบหนังสือราชการ และติดต่องานราชการจัดบริการรับส่งจดหมาย และไปรษณีย์ภัณฑ์ จัดทำคำสั่งไปราชการของบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ตรวจสอบคำสั่งสำหรับโครงการเฉพาะกิจของทุกหน่วยงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร

ลงนามตามลำดับ จัดทำประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารราชการอื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการ ดำเนินงานธุรการทั่ว ๆ ไป เช่น รับติดต่อบุคคลภายนอก

1.1.1.3 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ งานทะเบียนประวัติลูกจ้างชั่วคราว เก็บบันทึกประวัติบุคลากร ดำเนินการงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และระเบียบราชการ ประสานงาน การสรรหาและการบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย และการออกจากราชการของลูกจ้าง

1.1.1.4 งานการเงิน มีหน้าที่ ดำเนินการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน ค่ารับประเภทต่าง ๆ เบิกใบเสร็จรับเงินและนำเงินส่งเจ้าหน้าที่การเงินของสถาบัน จัดทำทะเบียนใบเสร็จรับเงินและรายงานการใช้ใบเสร็จประจำเดือน จัดทำระเบียบการรับเงินในหมวดงบประมาณทุกประเภท ตรวจสอบและเก็บรวบรวมหลักฐานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณให้ถูกต้อง และคุมยอดเงินรายจ่าย ทำบัญชีการรับ - จ่ายเงินของสำนักวิทยบริการ ทำทะเบียนคุมรายจ่ายตามแผนงาน

1.1.1.5 งานพัสดุ มีหน้าที่ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างงานพัสดุ ตรวจสอบการดำเนินการจัดซื้อ - จัดจ้าง ควบคุมดำเนินการเกี่ยวกับการยืม เก็บรักษา ลงทะเบียนและจ่ายพัสดุ ดำเนินการจำหน่ายพัสดุที่หมดสภาพ จัดทำบัญชีพัสดุ และตรวจสอบพัสดุ ในหน่วยงานของสำนักวิทยบริการ จัดทำรายงานพัสดุประจำปี เสนอผู้บังคับบัญชา ดำเนินการซ่อมบำรุงพัสดุ ครุภัณฑ์ของสำนักวิทยบริการ

1.1.1.6 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ ติดประกาศเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักวิทยบริการ

1.1.1.7 งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่ บำรุง รักษา อาคารภายในและบริเวณโดยรอบของสำนักวิทยบริการ การรักษาความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลการเข้า-ออกสำนักวิทยบริการ มีตู้ล็อกเกอร์ให้ผู้ใช้บริการได้ฝากของโดยมีเจ้าหน้าที่ดูแล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับฝากของโดยมีตู้ล็อกเกอร์ บริการและดูแลซ่อมแซมโทรศัพท์ภายในสำนักวิทยบริการ ไฟฟ้า ดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในสำนักวิทยบริการในชั้นพื้นฐาน ดูแลและซ่อมบำรุงลิฟท์และเครื่องปรับอากาศในสำนักวิทยบริการในชั้นพื้นฐาน การประปา ดูแลและซ่อมแซมงานประปาภายในสำนักวิทยบริการ ในชั้นพื้นฐาน

1.1.2 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท จัดทำทะเบียนจัดซื้อ จัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ

1.1.2.2 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์หมวดหมู่และหัวเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ แปลงข้อมูลระบบบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศลงในกระดาษทำการลงรายการ (work sheet) บันทึกข้อมูลบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศเข้าฐานข้อมูล

1.1.2.3 งานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมและจัดทำรูปเล่มทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุดเสียหาย บริการเข้าเล่มหนังสือและเอกสารตามที่ใช้บริการร้องขอ

1.1.2.4 งานบรรณานุกรม จัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่

1.1.3 ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.3.1 งานบริการยืม-คืน และจัดเก็บสถิติทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำทะเบียนสมาชิกห้องสมุดทุกประเภท จัดเก็บค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งล่าช้ากว่ากำหนด

1.1.3.2 งานบริการหนังสือจอง ดำเนินการจองหนังสือให้แก่ผู้ใช้ เมื่อมีการร้องขอ

1.1.3.3 งานบริการช่วยการศึกษาค้นคว้า ดำเนินการแนะนำ ชี้แหล่งสารสนเทศและตอบคำถามช่วยค้นคว้า

1.1.3.4 งานบริการยืมระหว่างหน่วยงาน ดำเนินการทำให้ร้องขอเพื่อยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างหน่วยงาน

1.1.4 ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.4.1 งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ลงทะเบียนการบอกรับวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จัดทำบัตรดรรชนีวารสาร แปลงข้อมูลบรรณานุกรม ดรรชนีวารสารลงใน กระดาษทำการลงรายการ(worksheet) บันทึกข้อมูลบรรณานุกรม ดรรชนีวารสารเข้าฐานข้อมูล บริการยืม-คืนวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

1.1.4.2 งานหนังสือพิมพ์และกฤตภาค ลงทะเบียนการบอกรับหนังสือพิมพ์ จัดทำกฤตภาค บริการยืม-คืนหนังสือพิมพ์

1.1.5 ฝ่ายบริการสื่อทัศนวัสดุ มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.5.1 งานบริการสื่อทัศนวัสดุ จัดบริการสื่อทัศนวัสดุทุกประเภทรวมทั้งการใช้ห้อง เครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบการใช้ทุกประเภท ดูแลและซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อทัศนวัสดุ

1.1.6 ฝ่ายสารสนเทศพิเศษ มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.6.1 งานสารสนเทศท้องถิ่น รวบรวมสารสนเทศท้องถิ่นและเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศท้องถิ่น บริการสืบค้นสารสนเทศท้องถิ่น

1.1.6.2 งานสารสนเทศพิเศษ รวบรวมสารสนเทศพิเศษและเชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศพิเศษ

1.1.7 ฝ่ายวิทยพัฒนา มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.7.1 งานส่งเสริมการเรียนการสอน ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการ สนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน

1.1.7.2 งานพัฒนาวิชาการและงานวิจัย ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาวิชาการและการวิจัยในสำนักวิทยบริการ จัดทำวารสารสารสนเทศและแผ่นพับของสำนักวิทยบริการ

1.1.7.3 งานพัฒนาศูนย์สารสนเทศ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสำนักวิทยบริการ การพัฒนาบุคลากรในสำนักวิทยบริการ

1.1.7.4 งานประชุมสัมมนาและฝึกอบรม ดำเนินการจัดการอบรมประชุม สัมมนาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

1.1.8 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.8.1 งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของสำนักวิทยบริการ ดูแลระบบสารสนเทศให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จัดทำและดูแลระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การประมวลผลข้อมูล จัดทำและรายงานผลการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของสำนักวิทยบริการ ดูแลและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ของสำนักวิทยบริการให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.8.2 งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จัดทำและดูแลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ

1.1.8.3 งานสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม ดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ ฐานข้อมูลซีดีรอม ของสำนักวิทยบริการ ดูแลและซ่อมบำรุงฐานข้อมูลซีดีรอมให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ดำเนินการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ดูแลและซ่อมบำรุงฐานข้อมูล คอมพิวเตอร์ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

1.2 ตำแหน่งผู้บริหารของสำนักวิทยบริการ

มีตำแหน่งผู้อำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งปวงของสำนักวิทยบริการ ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี มีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ เพื่อช่วยการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และมีหัวหน้าฝ่ายดูแลรับผิดชอบงานของแต่ละฝ่ายทั้ง 8 ฝ่าย

1.3 คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ เป็นคณะกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย และกรรมการจากข้าราชการประจำในสำนักวิทยบริการ รวมเป็น 11 คน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน

๑๙๖
๐๒๒.๕๕๑๓
๑๓๓๖๗
๒๕๔๖

สำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

00194762 ★

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างสำนักวิทยบริการ



ที่มา : สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2. การวางแผน (Planning)

การวางแผนการดำเนินงานห้องสมุด ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติงานทุกอย่างในห้องสมุด ซึ่งได้แก่ งานเทคนิค งานด้านบริการ และกิจกรรม งานซ่อมบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุด

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานห้องสมุดเป็น 3 ระยะ คือ (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544 : 5-7)

ระยะที่ 1 เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มีการศึกษาลักษณะข้อมูลและระบบเครือข่ายปรับปรุงห้องต่าง ๆ และติดตั้งเครือข่าย Hardware / Software จัดหาและจัดซื้อวัสดุอิเล็กทรอนิกส์และวัสดุสารสนเทศและครุภัณฑ์ ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศให้สมบูรณ์

ระยะที่ 2 เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและโสตทัศนูปกรณ์ โดยการจัดหา จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์และโปรแกรมจัดการลูกข่าย และปรับปรุงห้องประชุมใหญ่ ปรับปรุงห้องศูนย์การเรียนรู้

ระยะที่ 3 เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและโสตทัศนูปกรณ์ที่สมบูรณ์ โดยจัดหาจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์เพิ่มเติม จัดซื้อคอมพิวเตอร์และโปรแกรม ปรับปรุงห้องประชุมเล็ก และลงรายการทรัพยากรให้ครบถ้วน (สำนักวิทยบริการ จบคงคลัง)

3. งบประมาณ (Budget)

งบประมาณ คือ เงินที่ห้องสมุดได้รับจากหน่วยงาน อาจมาจากเงินบำรุงการศึกษา หรือเงินค่าสมาชิกของห้องสมุด

บุญชนะ อัดถากร (2526 : 13) ได้ให้ความหมาย งบประมาณว่า หมายถึง เงินซึ่งแต่ละสถาบันกำหนดขึ้นมาตามแผนงานการใช้เงินของรัฐบาลที่กำหนดให้แก่หน่วยงานเพื่อไว้ใช้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานได้รับมา และงบประมาณที่ได้มาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น กำหนดนโยบายของประเทศ ซึ่งรัฐบาลจะเป็นผู้ที่จัดสรรว่าจะจ่ายไปในด้านใดบ้างมากหรือน้อย

เพ็ญแข สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2537 : 1) ได้ให้ความหมายว่า งบประมาณ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดทำงบประมาณ (Budget preparation) และการควบคุมโดยงบประมาณ (Budget control) คือการจัดทำงบประมาณการดำเนินงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง และสำหรับช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยอาจเป็นแผนระยะยาว 3-10 ปี หรืออาจเป็นแผนระยะเวลานั้น ซึ่งโดยปกติเป็นแผนการดำเนินงานสำหรับระยะเวลา 6 เดือน หรือ 1 ปี ส่วนการควบคุมโดยงบประมานนั้น หมายถึง การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับแผนการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติที่วางไว้หรือไม่

ไกรยุทธ อีรติยาคินันท์ (2528 : 8) ได้ให้นิยามงบประมาณว่า คือแผนเบ็ดเสร็จซึ่งแสดงออกในรูปตัวเงินที่แสดงโครงการดำเนินงานทั้งหมดในระยะเวลาหนึ่ง และรวมถึงการกะประมาณการบริหารกิจกรรม และโครงการค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุน

การดำเนินงานให้บรรลุตามแผนที่ประกอบด้วย ขั้นตอน 3 ขั้น ได้แก่ การจัดเตรียม การอนุมัติ และการบริหาร ดังนั้น งบประมาณจึงเป็นการแสดงออกอย่างเป็นทางการถึงนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าโดยผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า งบประมาณ หมายถึงแผนสำหรับการใช้จ่ายเงิน ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดขึ้นตามแผนงาน หรือโครงการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้จ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดในการจัดงบประมาณพอสังเขปไว้ ดังนี้ (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2547 : 7)

3.1 เหตุผลการจัดสรรงบประมาณ มีการสนับสนุนให้มีการนำข้อมูลอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร มาพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ โดยมีสิทธิในการพิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทุกประเภทเข้าห้องสมุด เพื่อให้สำนักวิทยบริการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์สมบูรณ์แบบ เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้สมาชิกของสถาบัน รวมทั้งชุมชนได้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักวิทยบริการ, งบคงคลัง, 2544 : 2)

3.2 การจัดสรรงบประมาณ มีการจัดทำค่าของงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดิน และเงินบำรุงการศึกษา ให้สอดคล้องกับแผนงานและโครงการของมหาวิทยาลัย มีระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียม และการใช้จ่ายเงินไว้ชัดเจน และค่าธรรมเนียมการขอรับบริการจากสำนักวิทยบริการ มีการจัดทำแผนงานจัดสรรงบประมาณตามภารกิจของมหาวิทยาลัย (รายงานการประเมินตนเอง สำนักวิทยบริการ การเงินและงบประมาณ ฉบับที่ 4, 2547 : 45)

3.3 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ มีบุคลากรดูแลระบบบัญชีและการตรวจสอบ มีการรายงานผลการใช้งบประมาณตามแผนและโครงการ (รายงานการประเมินตนเอง สำนักวิทยบริการ ฉบับที่ 4, 2547 : 46)

3.4 จำนวนเงินงบประมาณ ในปี พ.ศ. 2546 สำนักวิทยบริการ มีเงินงบประมาณทั้งสิ้น 12,461,279 บาทเป็นเงินงบประมาณแผ่นดิน 2,981,800 บาท งบรายได้ของมหาวิทยาลัย 3,856,630 บาท และงบคงคลัง 5,685,849 บาท (รายงานการประเมินตนเอง สำนักวิทยบริการ ฉบับที่ 4, 2546 : 12)

4. บุคลากร (Staff)

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่พนักงานพิมพ์ดีด นักการภารโรง ซึ่งบุคลากรระดับอุดมศึกษาได้กำหนดมาตรฐานไว้ดังนี้

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

2. ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท และมีพื้นความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด อย่างน้อย 2 ปี หรือ เป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

3. บุคลากรทุกระดับของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีโอกาสได้รับการศึกษาฝึกอบรม และเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อ 1 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ ระดับสูงอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ดำเนินการสอน วิจัย และให้บริการแก่สังคม

4. จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่ง ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

5. งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานปลัด กองวิชาการ, 2544 : 4-6)

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับบุคลากรห้องสมุดไว้ดังนี้

4.1 จำนวนบุคลากร ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 32 คน เป็นข้าราชการ 16 คน เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 16 คน มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี 7 คน ปริญญาโท 8 คน ปริญญาเอก 1 คน และเป็นวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ 15 คน (รายงานการประเมินตนเอง สำนักวิทยบริการ, 2547 : 15-17)

4.2 ความรับผิดชอบของบุคลากร มีผู้อำนวยการ 1 คน ดูแลรับผิดชอบงานทั้งปวงของสำนักวิทยบริการ มีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารรับผิดชอบช่วยผู้อำนวยการดำเนินงานบริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการรับผิดชอบช่วยผู้อำนวยการดำเนินงานวิชาการ และมีหัวหน้าฝ่ายดูแลรับผิดชอบงานของแต่ละฝ่ายทั้ง 8 ฝ่าย

4.3 การพัฒนาบุคลากร มีการกำหนดเป็นนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรทุกด้าน เพื่อส่งเสริมให้ระบบการประกันคุณภาพประสบความสำเร็จและเป็นผู้ให้บริการที่ดีโดยได้ยึดถือมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาบุคลากรของสถาบันฯ เป็นแนวทาง

มาตรฐานที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 2 พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 3 พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการติดตามประเมินผลและ
รายงานผลการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านความคิดริเริ่มและการพัฒนางาน

มาตรฐานที่ 5 พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกใน
การให้บริการ (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สำนักวิทยบริการ, 2544 : 9)

5. ทรัพยากร (Resources)

ทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดถือเป็นทรัพยากรสารสนเทศ คำว่า สารสนเทศ (Information) มีสถาบัน หน่วยงาน และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายด้วยกัน เช่น ALA Glossary of Library and Information Science (1983 : 117 อ้างถึงใน สุจิน สุกโสภาส, 2543 : 9) ให้ความหมายสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อเท็จจริง และงานที่เกิดจากจินตนาการซึ่งได้มีการสื่อสาร บันทึก และจัดพิมพ์เผยแพร่ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นสื่อรูปแบบใด ๆ ก็ตาม สำหรับ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2538 : 831) ได้นิยามสารสนเทศไว้ว่า ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ และ พจนานุกรมฉบับ สอ เสถบุตร (2540 : 717) ให้ความหมายสารสนเทศว่า หมายถึง การให้ความรู้ หรือ ข่าวสาร สำหรับนักวิชาการและบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภรุกรณ สินธุโสภณ 2521 : 69) ให้ความหมายสารสนเทศว่า หมายถึง ข่าวสาร ข้อความที่เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ที่ได้รับ รูปร่างลักษณะของข่าวสารอาจเป็นสิ่งตีพิมพ์หรือไม่ใช้ก็ได้ ปกติข่าวสารจะมีหลักฐานที่ควรแก่การเชื่อถือรับรองอยู่ ข่าวสารที่มีลักษณะเป็นสิ่งตีพิมพ์บางที่ใช้เรียกว่าเอกสาร ข้อสนเทศ สารสนเทศ ส่วน อัมพร ทิชะระ (2528 : 160-161) ให้ความหมายสารสนเทศว่า หมายถึง ข่าวสาร เรื่องราว ข้อความรู้ ข้อสนเทศ สารสนเทศ สารสนเทศหรือสนเทศ อาเทศ ข่าวสารและความรู้ แม้นมาส ขวลิต (2533 : 5) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสารซึ่งมีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชาการเพื่อเผยแพร่และเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม พวา พันธุ์เมฆา (2535 : 1) กล่าวว่า สารสนเทศก็คือ ข่าวสาร ข้อมูลความรู้ ข้อเท็จจริง ความคิด ที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อหรือทรัพยากรสารสนเทศแบบต่าง ๆ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามต้องการ

จากคำจำกัดความและจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ที่ได้ให้นิยามและความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อ รูปแบบ หรือวัสดุต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี-รอม จานแม่เหล็ก เอมฟิวเตอร์ ที่มีการถ่ายทอดและบันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้ ข้อเท็จจริง ตัวเลข สถิติต่าง ๆ งานที่เกิดจากจินตนาการ หรือสิ่งใด ๆ ที่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ที่ได้รับ เมื่อนำมาวิเคราะห์และประมวลผลแล้วก็สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ เกิดเป็นทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในปี พ.ศ. 2546 พอสรุปได้ดังนี้

5.1 หนังสือ มีจำนวนหนังสือประมาณ 211,376 เล่ม แบ่งเป็นหนังสือภาษาไทย 189,571 เล่ม ภาษาอังกฤษ 21,495 เล่ม งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ 310 เล่ม

5.2 วารสารและหนังสือพิมพ์ มีจำนวน 274 รายการ แบ่งเป็น วารสารภาษาไทย 235 รายการ วารสารภาษาอังกฤษ 18 รายการ หนังสือพิมพ์ 21 รายการ

5.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ มีเทปจำนวน 653 ชื่อเรื่อง วีดีโอ จำนวน 1,233 ชื่อเรื่อง, ซีดี จำนวน 281 ชื่อเรื่อง, ซีดี จำนวน 774 ชื่อเรื่อง (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2547 : 22)

6. การบริการ (Services)

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านการให้อ่าน ให้ยืม ให้จองหนังสือ แนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต

บริการห้องสมุด หมายถึง ความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นสำหรับการใช้หนังสือและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (Herrod 1987 : 465 อ้างถึงใน ครองทรัพย์ เจิตนภพพันธ์, 2542 : 8) รวมทั้งหมายถึงหลักการต่าง ๆ หรือการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหาร การดูแลรักษา การจัดเก็บ การค้นสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด นอกจากนี้ บริการห้องสมุดยังรวมถึงงานใด ๆ ก็ตามที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้นเพื่อการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งงานที่ถือว่าเป็นงานบริการที่สำคัญนั้น ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการหนังสือจอง การประชาสัมพันธ์ (Herrod 1987 : 465 อ้างถึงใน ครองทรัพย์ เจิตนภพพันธ์, 2542 : 8) ตลอดจนการสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้สนใจเข้าใช้ห้องสมุด การจัดสถานที่ให้สวยงามและการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ เป็นต้น (สุทธิลักษณ์ ลำพูนวงศ์, 2521 : 56)

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

6.1 เวลาให้บริการ สำนักวิทยบริการเปิดให้บริการในช่วงเปิดภาคเรียน วันจันทร์ ถึง พฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 7.30 - 20.40 น. วันศุกร์ เวลา 7.30-16.30 น. วันเสาร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 18.00 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาดังกล่าวนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของการเปิดการเรียนการสอน

6.2 ลักษณะของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์

ภารกิจของสำนักวิทยบริการที่สำคัญ คือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สะดวก รวดเร็ว และมีจิตสำนึก ในการให้บริการที่ดี บุคลากรของสำนักวิทยบริการมีลักษณะดังนี้

6.2.1 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยความเข้าใจ (Smiling & Empathy) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและความต้องการความช่วยเหลือ

6.2.2 บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early Response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุก ซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

6.2.3 บริการพร้อม ๆ กับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

6.2.4 บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness manner) โดยไม่คิดว่าเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกสร้างสรรค์

6.2.5 บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดีและต้องการให้การสนับสนุนเกื้อกูลในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่

6.2.6 บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือ การแสดงออกด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพงดงามและถ่อมตน

6.2.7 บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี (สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2544, 8-9)

6.3 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

สำนักวิทยบริการได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

6.3.1 เป็นผู้ที่มีความไวต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Sensitive to customer's needs)

6.3.2 เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

6.3.3 เป็นที่น่าเชื่อถือได้ (Reliability)

6.3.4 เป็นผู้ที่มีความกระฉับกระเฉง (Vigorous)

6.3.5 เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร (Information)

6.3.6 เป็นผู้ที่มีความห่วงใยอาทรผู้อื่น (Concerned)

6.3.7 เป็นผู้ที่มีความเข้าใจผู้อื่น (Consideration)

6.3.8 เป็นผู้ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiles)

6.4 ระเบียบและข้อปฏิบัติในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ

6.4.1 หนังสือทั่วไปยืมได้เวลา 08.00 – 19.15 น.

6.4.2 หนังสือสารองยืมได้เวลา 10.00 น. และส่งคืนก่อนเวลา 09.00 น.

ของวันรุ่งขึ้น

6.4.3 หนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์ วารสารฉบับปัจจุบันให้อ่านในห้องสมุด

เท่านั้น

6.4.4 นักศึกษาต้องมีบัตรสมาชิกของตนเอง ห้ามนำบัตรของผู้อื่นมาใช้ มิฉะนั้นจะถูกตัดสิทธิในการยืม 1 ภาคการศึกษา

6.4.5 บัตรสมาชิกต้องเก็บรักษาเป็นอย่างดีเพื่อนำมาเป็นหลักฐานในวันที่ยืมการศึกษา

6.5 ระเบียบการใช้บริการ

ผู้มีสิทธิทำบัตรสมาชิก ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ นักเรียนมัธยมศึกษา สิ่งที่ต้องนำมา

รูปถ่าย 2 รูป (หน้าตรง ไม่สวมแว่นตา)

บัตรนักศึกษา

ใบเสร็จรับเงินของภาคเรียนปัจจุบัน

6.6 ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

นักศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 5 เล่ม ต่อ 7 วัน

นักศึกษา (ศูนย์ให้การศึกษา) จำนวน 5 เล่ม ต่อ 10 วัน

นักศึกษา ปริญญาโท จำนวน 10 เล่ม ต่อ 14 วัน

อาจารย์ จำนวน 30 เล่ม ต่อ 1 ภาคเรียน

บุคลากร จำนวน 7 เล่ม ต่อ 7 วัน

6.7 ระเบียบการจ่ายค่าปรับ / คืนหนังสือล่าช้าและบัตรสมาชิก

ค่าปรับคืนหนังสือเกินกำหนดเวลา ปรับ 10 บาทต่อเล่มต่อวัน

ค่าบัตรสมาชิก เมื่อทำสูญหาย จะเสียค่าปรับ ดังนี้

นักศึกษาภาคปกติ ปรับ 20 บาท

นักศึกษา ภาค กศ.บป. ปรับ 30 บาท

นักศึกษาปริญญาโท ปรับ 30 บาท

(บัตรสูญหายจะต้องปรับตามที่กำหนดและรอทำบัตรใหม่ 1 สัปดาห์)

6.8 มารยาทในการใช้ห้องสมุด

แต่งกายและปฏิบัติตนให้สุภาพเรียบร้อย

ฝากกระเป๋า ถุง ย่าม ฯลฯ ไว้ที่ห้องฝากของก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง

ไม่ส่งเสียงดังหรือกระทำการใด ๆ ให้เป็นที่รบกวนผู้อื่น

ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่ม ฯลฯ มารับประทานในห้องสมุด

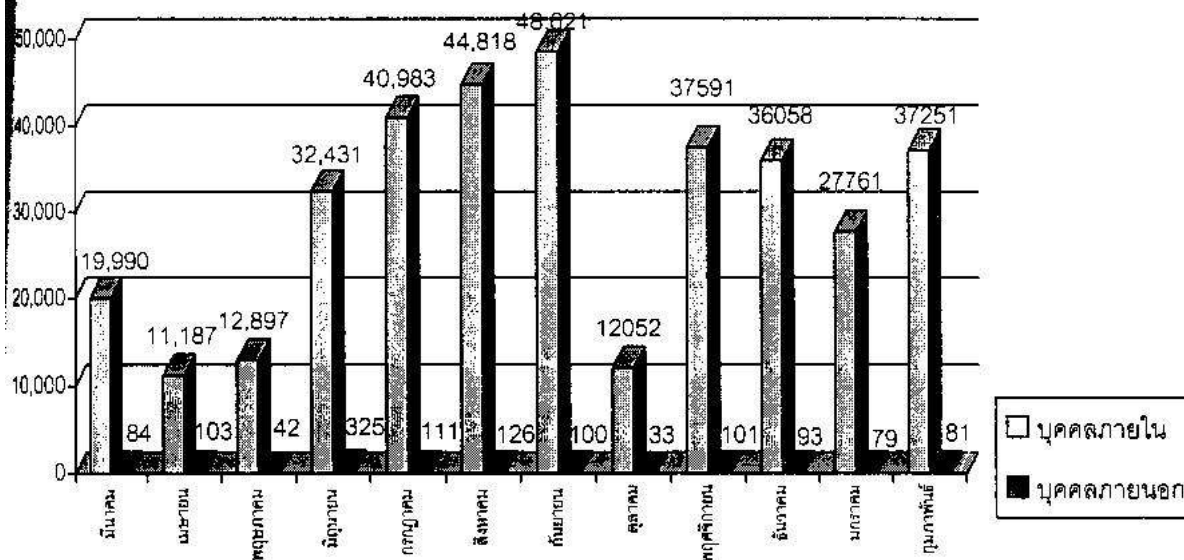
ห้ามขีดเขียน/ฉีก/ตัดหนังสือและวารสารบางส่วนหรือทั้งหมด

งดใช้โทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์ทุกชนิด

6.9 สถิติจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดตั้งแต่เดือนมีนาคม 2546 – กุมภาพันธ์

2547

สถิติจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2546 – กุมภาพันธ์ 2547



ที่มา : รายงานการประเมินตนเอง สำนักวิทยบริการ ฉบับที่ 4, 2547 : 12

7. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ในสมัยหนึ่ง ห้องสมุดเป็นแต่เพียงที่ซึ่งเก็บหนังสือ การเก็บในสมัยนั้น โดยมากก็เก็บเพื่อรักษาไว้ซึ่งหนังสือ ผู้ซึ่งจะอ่านได้มีจำนวนจำกัด เพราะการเรียนรู้หนังสือยังไม่แพร่หลายในประเทศไทยของเรา ห้องสมุดแต่เดิมก็มีอยู่เฉพาะในพระบรมมหาราชวัง ในวังเจ้านาย บางพระองค์ ในบ้านข้าราชการชั้นผู้ใหญ่บางท่าน และในวัดบางแห่งจะมีที่เก็บพระไตรปิฎก และหนังสือศาสนาอื่น ๆ ผู้ที่จะอ่านหนังสือมีจำนวนจำกัด การจัดหาสถานที่จึงไม่ต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้มากนัก ในสมัยต่อ ๆ มา นอกจากห้องสมุดส่วนตัวของบุคคลแล้ว ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ก็ล้วนแต่มีผู้ใช้สอยมากขึ้น และใช้เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ใช้เพื่อการศึกษา เพื่อการวิจัย เพื่อการบันเทิง ฯลฯ และนอกจากนั้น สิ่งพิมพ์และสื่อความคิดเห็นอย่างอื่นก็มีมากขึ้น นโยบายการจัดหาสถานที่ที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย การจัดหาเพื่อให้สะดวกแก่การใช้เป็นหลักที่จะต้องยึดถือในปัจจุบัน (แมนมาส เชาวลิต, 2541 : 19)

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

7.1 อาคารสถานที่ เป็นอาคารที่ทันสมัย สูง 8 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 4,972.90 ตารางเมตร แบ่งพื้นที่ใช้สอยในแต่ละชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 เป็นส่วนปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการประกอบด้วยงานเลขานุการ, งานการเจ้าหน้าที่, งานธุรการ, งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์, งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ, หนังสือจองและงานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ ห้องเอนกประสงค์เป็นที่โล่งกว้าง มีพื้นที่ประมาณ 225 ตารางเมตร

ชั้นที่ 2 เป็นส่วนของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, งานเลขานุการ เป็นส่วนฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ซึ่งบริการวารสารฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา รวมทั้งจุลสารและกฤตภาค นอกจากนี้ยังมีบริการถ่ายเอกสาร

ชั้นที่ 3 เป็นส่วนห้องบริการหนังสืออ้างอิง งานบริการสารสนเทศพิเศษ ได้แก่ บริการข้อมูลท้องถิ่น (ธนบุรี) บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการหนังสือของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการห้องหนังสือหายาก พร้อมบริการห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study room) ประมาณ 6 - 8 คน จำนวน 3 ห้อง เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเพื่อทบทวนการเรียนนอกเหนือไปจากที่ได้รับในห้องเรียน และสามารถปรึกษากันเป็นกลุ่มหรือทำรายงานได้ตามความต้องการ

ชั้นที่ 4 เป็นส่วนบริการหนังสือภาษาไทยหมวด 600-900 และมีชั้นแสดงหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลที่ใหม่และทันสมัย และพร้อมบริการห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study room) ประมาณ 6 - 8 คน จำนวน 3 ห้องและใช้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ชั้นที่ 5 เป็นบริการหนังสือภาษาไทยหมวด 600-900 และส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเทคนิคทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ชั้นที่ 6 เป็นส่วนฝ่ายบริการโสตทัศนวัสดุ ซึ่งให้บริการเทป วีดิโอเทป และสไลด์ และบริการยูบิซีเป็นบริการสื่อการศึกษาตามความสนใจ ห้องสมุดดนตรี มีหนังสือทางด้านดนตรีและโน้ตเพลงและห้องมินิเธียเตอร์ พร้อมให้บริการห้องประชุม “ราชวดี” ซึ่งใช้ในการจัดประชุมสัมมนา สามารถจุคนได้ 80 คน

ชั้นที่ 7 เป็นส่วนบริการค้นคว้าและบริการบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วยห้องทำการบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study room) สำหรับนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยจำนวน 3 ห้องๆ ละ 10-15 คน เพื่อใช้ประกอบการประชุม หรือปรึกษากันเป็นกลุ่ม แต่ละห้องจะมีหนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ งานวิจัย และหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน นวนิยาย หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ หมวด 000-900 ส่วนพื้นที่บริการภายนอกจะมีหนังสือตำราทางวิชาการ (ของอาจารย์ในสถาบัน) พร้อมบริการหนังสือประเภทเรื่องสั้นและยังมีห้องประชุม “บุณทริก” เพื่อใช้ในการจัดประชุมบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการ หรือรับรองแขกภายนอก ขนาด 25-40 คน ตลอดจนการประชุมสัมมนาต่าง ๆ

ชั้นที่ 8 เป็นส่วนของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาจำนวน 60 เครื่องพร้อมบุคลากรที่คอยแนะนำและให้คำปรึกษา เพื่อในการค้นคว้า

อบรม สัมมนา และการประชุมปฏิบัติการต่าง ๆ ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์จำนวน 9 ห้อง ๆ ละ 5 คน และบริการฐานข้อมูลซีดี-รอมต่าง ๆ

7.2 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีตู้บัตรรายการ เครื่องคอมพิวเตอร์ 75 เครื่อง อินเทอร์เน็ต 60 เครื่อง โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือมีทั้งแบบเป็นกลุ่ม และเดี่ยวเฉพาะแต่ละบุคคล (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545 : 10-19)

8. การเข้าถึง (Access)

การเข้าถึง เป็นการจัดให้ผู้ใช้อาคารสมุดได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

8.1 ความจำเป็นที่จะต้องเข้าถึง (แมนมาส ขวาลิต, 2533 : 16-18) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ ความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมี ดังนี้

- 8.1.1 ความจำเป็นสำหรับการศึกษาเพื่อพัฒนาทั้งในส่วนตนและสังคม
- 8.1.2 ความจำเป็นสำหรับการตัดสินใจ
- 8.1.3 ความจำเป็นสำหรับการค้นคว้าวิจัย
- 8.1.4 ความจำเป็นสำหรับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน
- 8.1.5 ความจำเป็นสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือ

บริหารงานให้ได้ดังวัตถุประสงค์

8.2 ความต้องการเข้าถึง (แมนมาส ขวาลิต, 2533 : 16-18) ได้กล่าวว่า ความต้องการซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลและกลุ่มบุคคลทำให้เกิดการใช้สารสนเทศเฉพาะ ความต้องการของผู้ใช้ ดังนี้

- 8.2.1 ต้องการทรัพยากรสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งเป็นความสนใจโดยเฉพาะ
- 8.2.2 ต้องการทราบแหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ
- 8.2.3 ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ เพื่อจะได้นำมาใช้ทันที
- 8.2.4 ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ ที่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ
- 8.2.5 ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ อย่างหลากหลายถูกต้อง และ

ครบถ้วน

- 8.2.6 ต้องการทรัพยากรสารสนเทศและเนื้อหาสารสนเทศอย่างรวดเร็ว

ทันเวลา

ในอดีตมนุษย์เรามีการค้นหาข้อมูลความรู้ด้วยการลองผิดลองถูกค้นหาไปเรื่อย ๆ การค้นพบข้อมูลที่ต้องการ ใช้เวลานานมาก บางครั้งใช้เวลานานมากแล้วก็ยังไม่พบข้อมูลที่ต้องการ เมื่อวิทยาการเจริญก้าวหน้าขึ้น จึงเกิดการจัดหมู่หนังสือระบบต่าง ๆ มีการกำหนด

หัวเรื่อง การกำหนดบัญชีศัพท์สัมพันธ์ ทำให้การค้นหาข้อมูลที่ต้องการสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ข้อมูลที่มีการกลั่นกรองในปริมาณมาก จนสามารถเปรียบเทียบและเลือกใช้ข้อมูลได้ ต่อมาเมื่อมนุษย์ประดิษฐ์คอมพิวเตอร์และได้สร้างระบบจัดการฐานข้อมูล ได้สร้างฐานข้อมูล หนังสือในห้องสมุด และสร้างระบบเครือข่ายความมหัสจรรย์ในการค้นหาข้อมูลที่เกิดขึ้น กล่าวคือ สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้อย่างกว้างขวางในหลายระดับอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำกัดประเภท ของทรัพยากรสารสนเทศ ระยะทาง เวลา สถานที่ สามารถสืบค้นได้หลาย ๆ คนพร้อมกันและมี โอกาสเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากมาย ทั้งภายในและภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้เป็นวิธีการที่ผู้ใช้สามารถนำทรัพยากร สารสนเทศที่ต้องการไปใช้งานได้ ดังนั้น การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญถ้ามี ทรัพยากรสารสนเทศมากแต่ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศ นั้นไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ก็ไร้ความหมาย ในการที่ผู้ใช้จะเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศได้นั้น จะต้องมีความรู้แหล่งสารสนเทศ หรือ ระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือ ผู้ใช้ได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งควรเป็นแหล่งหรือระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่ไกลจน เกินไป

8.3 องค์ประกอบของการเข้าถึง การเข้าถึงสารสนเทศจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ คือ

8.3.1 สารสนเทศนั้นได้รับการรวบรวมไว้อย่างละเอียดในระบบที่ถูกต้องและ เป็นระเบียบ ง่ายต่อการสืบค้น

8.3.2 มีเครื่องมือช่วยในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

8.3.3 มีปริมาณเอกสารสิ่งพิมพ์เพียงพอ และมีสารสนเทศใหม่เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

8.3.4 ผู้ใช้สารสนเทศมีความพึงพอใจกับบริการที่ตนได้รับทั้งจากแหล่งสาร สนเทศและคำแนะนำจากผู้ให้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจในเรื่องที่เกี่ยวกับสถานที่และการจัด เก็บสารสนเทศนั้น

เครื่องมือช่วยค้น เป็นสิ่งที่บันทึกรายการต่าง ๆ ของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค และสื่อโสตทัศน ที่มีอยู่ในแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมทั้งบอกตำแหน่ง หรือสถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศนั้น คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยค้นอย่างหนึ่ง ในแหล่งทรัพยากรสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ทั้งทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเดียวกันหรือระหว่างห้องสมุดรวมทั้งการสืบค้น สารสนเทศระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือช่วยค้นจะช่วยตอบคำถามหรือแจ้งให้ผู้ใช้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพยากร สารสนเทศ ผู้ใช้จึงควรศึกษาเครื่องมือช่วยค้นประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ในแหล่งทรัพยากร สารสนเทศแต่ละแห่ง ซึ่งได้แก่ บัตรรายการ บรรณานุกรม และดัชนี (สุกานดา ดีโพธิ์กลาง และ คนอื่น ๆ , 2540 : 59-60)

8.4 ฐานข้อมูล ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถแบ่งได้กว้าง ๆ เป็น 3 ประเภท คือ 1) ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง 2) ฐานข้อมูล ซีดี-รอม และ 3) ฐานข้อมูลออนไลน์ มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้ (กาญจนา ใจกว้าง, 2540 : 222-114)

8.4.1 ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง (In-house database) เป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดได้พัฒนาขึ้นเองโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ เช่น ซีดีเอส/ไอซิส (CDS/ISIS) บิอาร์เอสเสิร์ช (BRS Search) เป็นต้น นอกจากนี้ในปัจจุบันยังมีโปรแกรมสำเร็จสำหรับห้องสมุดอัตโนมัติบางโปรแกรมใช้พัฒนาฐานข้อมูลห้องสมุด เช่น ไดนิกซ์ (DYNIX) วีทีแอลเอส (VTLS) ทินลิป (TINLIB) ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองนี้ส่วนใหญ่จัดเก็บทรัพยากรภายในห้องสมุดนั้น

8.4.2 ฐานข้อมูล ซีดี-รอม (CD-ROM database) เป็นฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาครอบคลุมหลายวิชาอาจเป็นฐานข้อมูลอ้างอิง ฐานข้อมูลต้นแหล่งหรือฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) เป็นสื่อบันทึกข้อมูลชนิดสื่อผสมหรือมัลติมีเดีย (multimedia) ที่สามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวเลข ตัวอักษร ภาพ เสียง มีคุณสมบัติจัดเก็บข้อมูลเพื่อการอ่านได้เพียงอย่างเดียว ข้อมูลที่บันทึกแล้วไม่สามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ ฉะนั้นจึงไม่สูญหายหรือถูกทำลายได้ง่าย และมีอายุการใช้งานได้นาน

8.4.3 ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online database) เป็นฐานข้อมูลที่ต้องใช้วิธีการค้นคืนสารสนเทศจากระยะไกลซึ่งผู้ใช้สามารถค้นคืนสารสนเทศจากเครื่องปลายทางเชื่อมโยงกับสายโทรศัพท์ โดยผ่านระบบโทรคมนาคมไปยังคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดที่อยู่ห่างไกล (ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล, 2535 : 8-9)

ซวาส (Zwass, 1996 :: 187 อ้างถึงใน ศุจินน สุกโสภาส, 2543 : 34) ได้กล่าวถึงการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากสารสนเทศนั้น ผู้ใช้สารสนเทศควรมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ 1) ทักษะความรู้ในการจัดการกับสารสนเทศ 2) ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ทักษะในการเข้าถึงสารสนเทศ

8.5 ความไม่สำเร็จในการเข้าถึง นักสารสนเทศหลายท่านกล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ผู้ใช้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นอาจเป็นเพราะ

8.5.1 ความล้มเหลวของแหล่งความรู้ของห้องสมุด เช่น ไม่มีหนังสือ เอกสารตามที่ผู้ใช้คาดหวังไว้

8.5.2 ความล้มเหลวของบัตรรายการและเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ ที่ไม่ให้ข้อมูลที่ดีพอ

8.5.3 ความล้มเหลวของตัวผู้ใช้เองที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งที่ตนต้องการได้พบ

ดังนั้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งที่อำนวยความสะดวก ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และสิ่งที่เน้นมากที่สุดก็คือ การใช้บริการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ, 2538 : 2) ซึ่งการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง

แหล่งสารสนเทศได้นั้นเป็นการส่งเสริมเสรีภาพส่วนบุคคล ในขณะที่เดียวกันบรรณารักษ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ควรช่วยอธิบาย หรือให้คำแนะนำ วิธีการใช้แหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ ด้วย เพื่อให้ห้องสมุดคงความเป็นแหล่งแห่งความรู้มากกว่าที่จะเป็นเพียงแหล่งรวบรวมเอกสาร สิ่งพิมพ์เท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตช่องทางในการสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศค่อนข้างจำกัด และไม่กว้างขวางมากนัก แต่ปัจจุบันการสืบค้นและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวก หลากหลายรูปแบบ ทำให้สามารถรวบรวมสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว กว้างขวาง และทันการณ์ ผู้ใช้ควรตระหนักถึงความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบการสืบค้น ตลอดจนวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามความต้องการ ซึ่งห้องสมุดยุคใหม่จำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการทำงาน เพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

การจัดหมวดหมู่หนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบและเข้าถึงหนังสือแต่ละประเภทอย่างรวดเร็วจึงได้จัดหนังสือด้วยระบบทศนิยมดิวอี้ โดยแบ่งหมวดหมู่ ดังนี้ (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545 : 27)

- 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 3
LS./บศ.	หนังสือบรรณารักษศาสตร์	ชั้น 8
J/E/ย	หนังสือเด็กและเยาวชน	ชั้น 7
TH/วน	วิทยานิพนธ์	ชั้น 7

Res/วจ	รายงานการวิจัย	ชั้น 7
SS/รส	เรื่องสั้น	ชั้น 7
Fic/น	หนังสือนวนิยาย	ชั้น 7
000 - 500	หนังสือทั่วไป	ชั้น 4
600 - 900	หนังสือทั่วไป	ชั้น 5

9. การสอน (Instruction)

การสอน คือ การที่ผู้สอนจัดเตรียมประสบการณ์และแนวคิดไว้อย่างเป็นระบบการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ตลอดจนการชี้แนะและส่งเสริมให้ผู้เรียนอยากรู้ อยากเห็น จนสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น (ณรงค์ ป็องบุปผา, 2526 : 6)

การสอนการใช้ห้องสมุดหรือการให้การศึกษาผู้ใช้ (User Education) หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่สอนให้ผู้มีความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการทรัพยากรห้องสมุด และยุทธวิธีการค้นข้อมูล ตลอดจนสอนให้ผู้รู้จักการใช้เครื่องมือช่วยค้น การบรรยายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และการสอนแหล่งข้อมูลทางบรรณานุกรม (The ALA Glossary of Library and Information Science 1983 : 237 อ้างใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 27)

การให้การศึกษาผู้ใช้เหมือนกับการเผยแพร่สารสนเทศ เป็นการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ เกี่ยวกับห้องสมุด ทรัพยากรและบริการของห้องสมุด รวมทั้งการแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักแหล่งสารสนเทศ (Whittakers 1993 : 52-53 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 27)

9.1 ประเภทของการสอน

การจำแนกประเภทของการสอนสามารถจำแนกได้หลายแบบ ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้เกณฑ์ใดในการจำแนก ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2527 : 2-3)

9.1.1 การจำแนกโดยใช้จำนวนผู้เรียนและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนเป็นเกณฑ์ แบ่งได้ดังนี้

9.1.1.1 การสอนเป็นกลุ่มใหญ่ ลักษณะการสอนมีผู้เรียนจำนวนมาก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนเป็นแบบทางเดียว (One way) ผู้สอนมีบทบาทแต่เพียงผู้เดียว เช่น การสอนแบบบรรยาย

9.1.1.2 การสอนเป็นกลุ่มเล็ก ลักษณะการสอนมุ่งให้ผู้เรียนทุกคนในกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนให้มากที่สุด ผู้สอนมีความใกล้ชิดกับผู้เรียนมากขึ้น เช่น การสอนแบบอภิปราย การสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ การสอนแบบคิวิ

9.1.1.3 การสอนเป็นรายบุคคล ลักษณะการเรียนการสอนที่ผู้เรียนสามารถเลือกวิธีการเรียนที่เหมาะสมกับความสนใจของตนเอง เรียนไปตามความสามารถของตนเอง และขณะเดียวกันผู้เรียนจะทราบความก้าวหน้าในการเรียนของตนเองอยู่เสมอ โดยหลัก

การสอนวิธีนี้ผู้เรียนแต่ละคนจะมีหลักสูตรของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งในหลักสูตรประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีเรียน ตลอดจนการประเมินความก้าวหน้าเป็นของตนเองโดยเฉพาะ

9.1.2 การจำแนกโดยใช้ปริมาณของบทบาทผู้สอนกับบทบาทผู้เรียนเป็นเกณฑ์แบ่งได้ ดังนี้

9.1.2.1 การสอนที่ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง เน้นบทบาทของผู้สอนเป็นหลัก เช่น วิธีสอนแบบบรรยาย วิธีสอนแบบสาธิต การสอนโดยทั่วไปจะต้องมีบทบาทของผู้เรียนและผู้สอน ในการสอนแบบบรรยาย ขณะที่ผู้สอนบรรยาย ผู้เรียนจะมีบทบาทฟัง คิด ตาม ตีความหมาย จดจำเนื้อหาสาระ จดบันทึก กิจกรรมของผู้สอนจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ถ้าผู้สอนไม่บรรยายหรือไม่สาธิตให้ดู ก็จะไม่เกิดการเรียนรู้ และบทบาทของผู้เรียนเป็นบทบาทแบบเฉื่อย

การสอนที่ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง หรือการสอนโดยตรงนี้ สามารถใช้กับการถ่ายทอดเนื้อหาสั้น ๆ ได้ดี เช่น การให้ข้อมูลเบื้องต้นถ้าหากผู้สอนมีความสามารถในการบรรยายเป็นอย่างดี จะทำให้ผู้เรียนมีความตื่นเต้น สนใจ และกระตุ้นให้มีความอยากรู้อยากเห็น ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องมีทักษะการเรียนรู้ในระดับสูง เพราะผู้สอนทำหน้าที่ควบคุมการเรียนรู้การสอนอยู่แล้ว การสอนวิธีนี้อาจจะมีข้อเสียเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน และไม่อาจทราบผลการนำไปฝึกปฏิบัติ หรือการนำไปประยุกต์ใช้ เพราะเป็นการสื่อสารทางเดียว (Wilson 1995 : 1171-172 อ้างถึงใน ประภาส พาวันันท์, 2541 : 39)

9.1.2.2 การสอนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นบทบาทของผู้เรียนเป็นหลัก เช่น วิธีสอนแบบปฏิบัติ การสอนโดยวิธีการแสดงบทบาทสมมติ วิธีสอนแบบการเรียนรู้เป็นคู่ วิธีสอนเหล่านี้ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้จากการกระทำกิจกรรมของผู้เรียนเป็นหลัก

การสอนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางหรือการสอนโดยอ้อม คือการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยตรง ผู้เรียนรู้จักการค้นหาข้อมูล วิเคราะห์ และในที่สุดจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ ส่วนผู้สอนทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้ และกระตุ้นให้เกิดความรับผิดชอบในการเรียน (Wilson 1995 : 1171-172 อ้างถึงใน ประภาส พาวันันท์, 2541 : 29)

9.1.2.3 การสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนมีกิจกรรมร่วมกัน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีบทบาทพอ ๆ กัน มีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน เช่น วิธีสอนแบบสัมมนา วิธีสอนแบบอภิปราย เริ่มแรกผู้สอนจะต้องเสนอข้อมูลก่อน เช่น การสาธิต การยกตัวอย่าง ตามด้วยการปฏิบัติและประยุกต์ใช้ห้องเรียน การตอบคำถาม การสอนลักษณะนี้ต้องการให้ผู้เรียนเป็นผู้กระทำมากกว่า ผู้สอนทำหน้าที่แนะนำเท่านั้น

9.1.2.4 การสอนโดยใช้อุปกรณ์พิเศษ บทบาทของการสอนทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดจะใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เช่น ภาพยนตร์ คอมพิวเตอร์ สไลด์ประกอบเสียง ผู้เรียนจะเรียนจากสื่อดังกล่าวตามที่ผู้สร้างบทเรียนสำเร็จรูปไว้แล้ว

9.2 การสอนโดยใช้โสตทัศนูปกรณ์

การสอนโดยใช้โสตทัศนูปกรณ์ (Audiovisual presentations) หมายถึง การสอนโดยใช้อุปกรณ์การสอนต่าง ๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ หุ่นจำลอง

เทปบันทึกเสียง เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เป็นต้น มาใช้ประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดประสิทธิภาพในการเรียนมากยิ่งขึ้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2537 : 70-71) การเลือกใช้สื่อทัศนูปกรณ์ในการสอนมีหลัก ดังนี้

9.2.1 เลือกใช้ให้ตรงกับจุดประสงค์ในการสอน ไม่มีสื่อทัศนูปกรณ์ชนิดใดที่สามารถใช้ได้ดีที่สุดกับทุกจุดประสงค์ ดังนั้นจะต้องทราบข้อดีข้อเสียของสื่อแต่ละประเภทเพื่อที่จะเลือกใช้ให้ตรงกับจุดประสงค์การเรียนรู้

9.2.2 ผู้สอนจะต้องมีความคุ้นเคยกับสื่อทัศนูปกรณ์นั้น ๆ เป็นอย่างดีจึงจะทำให้การใช้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

9.2.3 เลือกใช้ให้เหมาะสมกับระดับความสามารถและรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน

9.3 รูปแบบการสอนทักษะทางสารสนเทศ

การสอนเรื่องห้องสมุดได้เปลี่ยนไปจากขอบเขตในห้องสมุดเป็นการให้ผู้เรียนมีความรู้ในการจัดการสารสนเทศ เพราะการเพิ่มปริมาณของสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บ การจัดระบบ การเข้าถึง และการใช้สารสนเทศ ซึ่งทำให้การสอนมีความจำเป็นสำหรับทุกคนไม่ใช่เพียงแต่การใช้ห้องสมุดเท่านั้น แต่รวมถึงวิธีการเลือกและใช้สารสนเทศทั่วไป ความรอบรู้เกี่ยวกับสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมสารสนเทศ (Wilson 1995 : 153 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 39)

การสอนทักษะสารสนเทศมีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลายทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องกับการสอนเรื่องห้องสมุดและสารสนเทศ คือ การปฐมนิเทศห้องสมุด (Library orientation) การสอนเรื่องห้องสมุด (Library instruction) การสอนการใช้ห้องสมุด (Teaching of library use) การสอนทักษะห้องสมุด (Teaching of library skills) การสอนแหล่งข้อมูลทางบรรณานุกรม (Bibliographic instruction) การให้การศึกษาเรื่องการจัดการสารสนเทศ (Information management education) การสอนทักษะทางสารสนเทศ (Teaching of information skills) (Wilson, 1995 : 154 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 39) ซึ่งสามารถจำแนกตามรูปแบบการสอน ดังนี้

9.3.1 การสอนแบบไม่เป็นทางการ

ถ้ามีการแบ่งระดับการสอนการใช้ห้องสมุด การให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดเบื้องต้นหรือการปฐมนิเทศถือว่าเป็นการให้ความรู้ขั้นต้น (Rice, 1981 : 5 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 39) การให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับห้องสมุดมักจะจัดโดยบุคลากรของห้องสมุด ประกอบด้วยกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สภาพอาคาร การจัดการวัสดุสารสนเทศ และเครื่องช่วยค้นของห้องสมุด จุดประสงค์ในการสอนมี ดังนี้ (Wilson, 1995 : 154-155 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 39)

9.3.1.1 แนะนำให้รู้จักโครงสร้างของอาคารห้องสมุด

9.3.1.2 แนะนำแผนกหรือโต๊ะบริการ พร้อมทั้งบุคลากรของแต่ละแผนก

9.3.1.3 แนะนำบริการพิเศษหรือบริการเฉพาะ เช่น การสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ กิจกรรมการเล่าเรื่อง หรือ บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด

9.3.1.4 แนะนำนโยบายของห้องสมุด เช่น ตารางการยืมคืนหนังสือ เวลาปิดเปิดห้องสมุด

9.3.1.5 ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

9.3.1.6 กระตุ้นหรือส่งเสริมให้ใช้สารสนเทศมากขึ้น และให้ผู้ใช้หวนคืนมาใช้บริการอีก

9.3.1.7 สร้างบรรยากาศที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือและสร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้มากที่สุด

ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้มีการสอนการใช้ห้องสมุดในรูปของการนำชมห้องสมุด ซึ่งการนำชมจะเป็นวิธีหลักในการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีการสอนโดยวิธีอื่น ๆ เช่น การบรรยายในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การใช้วีดิทัศน์ เอกสารประกอบการนำชม การใช้แบบฝึกหัดการใช้หนังสือคู่มือ หรือใช้สื่อผสม (multimedia) ซึ่งช่วยให้การนำชมห้องสมุดกลุ่มใหญ่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Rice, 1981 : 5 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 40)

9.3.2 การปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุดในวันปฐมนิเทศนิสิตนักศึกษาใหม่ บรรณารักษ์จะไปบรรยายความรู้เกี่ยวกับนโยบาย บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดระเบียบข้อบังคับและมารยาทในการใช้ห้องสมุด และอาจมีการแจกคู่มือการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ การนำเสนอได้มีการใช้สื่อทัศนวัสดุ ประกอบการบรรยาย เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วีดิทัศน์ แผ่นใส เพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความสนใจและเข้าใจเรื่องที่บรรยายมากยิ่งขึ้น การปฐมนิเทศจะทำให้ผู้เรียน เห็นความสำคัญของห้องสมุดในฐานะเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญของการศึกษาในสถาบัน และเป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดอีกด้วย

การปฐมนิเทศโดยใช้การบรรยายอาจจะไม่ได้ผลดีนัก เพราะผู้ฟังกลุ่มใหญ่เกินไป และไม่ให้ความสนใจในการฟังเนื่องจากไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ห้องสมุดในขณะนั้น ดังนั้นการจัดปฐมนิเทศจะต้องจัดในช่วงระยะเวลาเหมาะสม ไม่นานเกินไป บรรณารักษ์ควรบรรยายเฉพาะสาระที่สำคัญจริง ๆ ส่วนในรายละเอียดไม่จำเป็นต้องกล่าวเพราะผู้ฟังจะจำไม่ได้ และก่อให้เกิดความรำคาญ (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2528 : 11-14)

9.3.3 การใช้สื่อทัศนวัสดุ การปฐมนิเทศโดยการจัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์ หรือ วีดิทัศน์ ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด และวิธีการใช้ห้องสมุด เหมาะสำหรับการปฐมนิเทศห้องสมุดขนาดใหญ่มีเนื้อที่มาก ไม่สะดวกต่อการนำชมห้องสมุด ข้อดีของวิธีการนี้คือการเรียกความสนใจของผู้ชม และการนำเสนอสามารถย่อและขยายในส่วนที่ต้องการให้

ผู้ใช้เห็นชัดเจน การผลิตโสตทัศนวัสดุแต่ละประเภทจะต้องอาศัยผู้ที่มีความสามารถเฉพาะในการผลิต การจัดซื้อสื่อที่มีจำหน่ายสำเร็จรูป อาจจะไม่เหมาะสมตรงกับลักษณะโดยทั่วไปของห้องสมุด

9.3.4 การนำชมห้องสมุด เป็นการนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสสัมผัสกับของจริง เนื้อหาบางส่วนไม่อาจที่จะใช้สื่อหรือสอนโดยการบรรยายหลังจากที่ได้ฟังการบรรยาย หรือการชมโสตทัศนวัสดุแต่ละประเภท จะช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้ช้อยากที่จะเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การนำชมห้องสมุดจะแบ่งผู้ใช้ออกเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละกลุ่มจะมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดนำชมห้องสมุด อธิบายและตอบคำถามในแต่ละจุดที่ผู้ใช้ไม่เข้าใจ วิธีการที่จะไม่ทำให้ผู้ใช้เกิดความเบื่อหน่าย โดยการเลือกนำชมห้องสมุดเฉพาะเรื่องที่ใช้ยังไม่เข้าใจ หรือจุดที่ผู้ใช้จะต้องเข้าไปใช้บริการเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับบริการและบุคลากร

9.3.5 การจัดห้องปฏิบัติการสอนทักษะทางสารสนเทศ การจัดการสอนการใช้ห้องสมุดที่ผ่านมาจะเป็นหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การนำชมหรือการแนะนำสำหรับผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด แต่ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ทั้งลักษณะอาคารห้องสมุด วิธีการศึกษาการเพิ่มปริมาณของหนังสืออ้างอิง ถึงเวลาที่ห้องสมุดจะต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับสอนทักษะสารสนเทศโดยเฉพาะ ซึ่งอาจจะอยู่ภายในห้องสมุดหรือถ้าห้องสมุดไม่มีสถานที่พอ อาจจะใช้สถานที่ใกล้เคียง ๆ ห้องสมุด ที่สามารถที่จะใช้สื่อและอุปกรณ์ของห้องสมุดประกอบการสอนได้สะดวก ซึ่งมีลักษณะคล้าย ๆ กันเป็นห้องสมุดปฏิบัติการเรียนการสอนการใช้ห้องสมุดและทักษะทางสารสนเทศ (Feinman, 1994 14-18 : อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 42)

9.4 การสอนการใช้ห้องสมุด (Library instruction)

การสอนเรื่องห้องสมุดมีการขยายเนื้อหาหลักซึ่งมากกว่าการปฐมนิเทศ คือ การสอนการใช้ห้องสมุด ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับห้องสมุด กระบวนการ ทรัพยากรสารสนเทศ และ นโยบาย โดยเน้นความสำคัญของวัสดุห้องสมุด เครื่องมือ และเครื่องจักร ในห้องสมุด วิธีการใช้ดัชนีวารสาร แหล่งสารสนเทศอ้างอิง บัตรรายการ และการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์ วิธีการสอนเรื่องห้องสมุดสามารถใช้วิธีการบรรยาย การอภิปราย ใช้แบบฝึกหัด ใช้คู่มือ หรือการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การสอนเรื่องห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (Rice, 1981 : 6 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 42)

- 9.4.1 ให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้การใช้เครื่องมือช่วยค้นแต่ละรายการ
- 9.4.2 สามารถค้นหาหนังสือและใช้บัตรรายการได้อย่างถูกต้องวิธี
- 9.4.3 สามารถใช้สื่อสมัยใหม่และเครื่องมือที่ช่วยในการอ่านสื่อดังกล่าว
- 9.4.4 สามารถใช้สารสนเทศประเภทอ้างอิงแต่ละรายการได้เป็นอย่างดี
- 9.4.5 สามารถใช้บริการห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้

ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดเกี่ยวกับการสอนไว้ว่า “ห้องสมุดควรเตรียมข้อมูลและการสอนให้ผู้ใช้โดยผ่านการบริการทางบรรณานุกรมและการอ้างอิงที่หลากหลาย เช่น การสอนที่รวมอยู่ในรายวิชาและที่สัมพันธ์กับรายวิชา, การเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยทันที, การปฐมนิเทศ, การเรียนในรายวิชาตามระเบียบ, การสอนพิเศษ, ผู้ช่วยค้นคว้า, คำสอน ณ จุดบริการ, รวมทั้งการสอบถามเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิง

เช่นเดียวกับหน่วยงานทางวิชาการภายในวิทยาลัย, ห้องสมุดควรอำนวยความสะดวกให้เกิดความสำเร็จทางวิชาการ เช่นเดียวกับการกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการผสมผสานเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่กับแหล่งข้อมูลดั้งเดิมที่ดีที่สุด บรรณารักษ์ควรให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ภายในสถาบันและผู้อื่นเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูล, การตีค่า และการรวบรวมจำแนกเอกสาร

นอกจากนั้น บรรณารักษ์ควรทำงานร่วมกับคณะบ่อย ๆ ควรร่วมกันในการวางแผนหลักสูตร เช่นเดียวกับการประเมินผลลัพธ์ทางการศึกษา การสอนทักษะเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล และการทำบรรณานุกรมควรถูกรวมอยู่ในรายวิชาที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อทรัพยากรทางปัญญา, ลิขสิทธิ์ และการขโมยคัดลอกผลงาน

รูปแบบของการสอนโดยมาก หมายถึง วิธีการสอน อาจรวม, แต่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะการให้คำแนะนำรายบุคคลที่โต้แย้ง, การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัยในทางลึก, การสอนรายบุคคล, อุปกรณ์ช่วยในการสอนในรูปสิ่งพิมพ์ หรืออิเล็กทรอนิกส์ หรือการสอนเป็นกลุ่มในบรรยากาศของห้องเรียนแบบดั้งเดิม หรืออิเล็กทรอนิกส์”

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการสอน ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านห้องสมุดและแหล่งค้นคว้า โดยได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างหลากหลาย พร้อมทั้งมีสถานที่และครุภัณฑ์ไว้อย่างเพียงพอ

2. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีบริการสืบค้นด้านสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต มีห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ห้องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นบรรณานุกรมและข้อมูลข่าวสารจาก News Center ไว้บริการตามจุดต่าง ๆ ทำเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ

10. การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation)

การสื่อสารและความร่วมมือ หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน เป็นการแถลงงาน ข่าว กิจกรรม ฯลฯ ของหน่วยงานให้แพร่หลายเพื่อสร้างความสนใจและความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานนั้น ๆ กับผู้ที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความร่วมมือและประสานงานระหว่างบุคคลกับหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่บุคคลหรือหน่วยงานนั้นเกี่ยวข้องหรือติดต่อด้วย (กุหลาบ ปันลายนาถ, ม.ป.ป.)

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารและความร่วมมือไว้ดังนี้

10.1 จัดทำเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ (<http://arcbs.bansomdej.ac.th/>) โดยได้บรรจุสาระสำคัญของสำนักวิทยบริการไว้อย่างสมบูรณ์ ทั้งที่ตั้ง ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่หนังสือ และการบริหาร

10.2 การประชาสัมพันธ์โดยเขียนบทความลงในวารสารประชาสัมพันธ์สุริยสารของมหาวิทยาลัย และการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์

11. การประเมินผลลัพธ์ (Outcomes Assessment)

การประเมินผลลัพธ์ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรหรืองานที่ต้องการประเมิน โดยนำไปวิเคราะห์กับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่เราต้องการแล้วตัดสินว่าดีหรือไม่เพียงใด การประเมินผลงานควรมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (กุหลาบ ปั่นลายนาค, ม.ป.ป.)

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดเกี่ยวกับการประเมินผลลัพธ์ไว้โดยการทำประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ มีการทำรายงานการประเมินตนเอง มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข กับแนวทางเสริมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2547 : 6)

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในต่างประเทศ

ปาริชาติ เสาร์ยะวิเศษ 2541 : 26 อ้างถึง Alzonfon and Pulis (1984) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสืบค้นและความสำเร็จจากการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐโอไฮโอ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จได้แก่ ข้อมูลช่วยค้นและประสบการณ์ในการค้น และงานวิจัยของ Hunter (1991) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ โดยใช้การวิเคราะห์จากบันทึกเกี่ยวกับการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ที่มหาวิทยาลัยของรัฐนอร์ทแคโรไลนา พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จได้แก่ (1) ข้อมูลช่วยค้น (รูปแบบการค้น) (2) ประสบการณ์ในการค้น เช่น ไม่เข้าใจวิธีการทำงานของระบบ และใช้ศัพท์ที่ไม่ได้ควบคุม (3) ความบกพร่องของผู้ใช้ เช่น การพิมพ์ผิด เป็นต้น

พาร์รอตต์ (Parrott. 1982 : 2-32) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการและการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนในการใช้ห้องสมุดซีไอเอส เมืองวิสเซลเลีย รัฐแคลิฟอร์เนีย เพื่อศึกษา

ความคิดเห็นของนักเรียนที่ใช้และไม่ใช้ห้องสมุด จากการศึกษาพบว่า นักเรียนเห็นความสำคัญของห้องสมุดว่ามีบทบาทในการเรียนการสอน และนักเรียนให้ความเห็นตรงกันว่าอาจารย์ให้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนในระดับมาก

โอซีโอป (Osiope. 1984 : 1562-A) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาแพทย์ในประเทศไนจีเรีย เพื่อต้องการทราบวิธีการใช้ห้องสมุด และประเภทของวัสดุทางการศึกษาที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนค้นคว้าวิจัย พบว่า นักศึกษาใช้บรรณานุกรมทางการแพทย์และบัตรรายการของห้องสมุดเพื่อค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดน้อย ส่วนวัสดุทางการศึกษาที่ใช้มาก คือ สารสนเทศวิทยาศาสตร์การแพทย์ หนังสือเฉพาะเรื่อง และหนังสือตำรา

2. งานวิจัยในประเทศไทย

รณิดา ศิริไพบูลย์. (2541 บทคัดย่อ). ทำการวิจัยเรื่อง “บทบาทของผู้บริหารในการดำเนินงานห้องสมุดโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข” ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ เห็นว่า ห้องสมุดควรได้รับการปรับปรุงให้ก้าวหน้า และทันสมัย กว่าที่เป็นอยู่ เมื่อพิจารณาบทบาทที่ปฏิบัติจริง ผู้บริหารและ บรรณารักษ์ เห็นว่า ผู้บริหารมีบทบาทในการดำเนินงานห้องสมุด ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการในระดับปานกลาง สำหรับบทบาทที่ควรปฏิบัติ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ เห็นว่า ผู้บริหารควรมีบทบาทในการดำเนินงานห้องสมุด ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์เกี่ยวกับบทบาทปฏิบัติจริง พบว่า ด้านงานบริหาร และงานเทคนิคแตกต่างกัน ส่วนด้าน งานบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารและ บรรณารักษ์ เกี่ยวกับบทบาทที่ควรปฏิบัติทุกด้านแตกต่างกัน

นาถร์ มีติ. (2540 : บทคัดย่อ). ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดำเนินงานห้องสมุดกองทัพบก” ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรห้องสมุดและการใช้บริการของห้องสมุดกองทัพบก 21 แห่ง มีความคล้ายคลึงกัน คือ ทรัพยากรห้องสมุดมีปริมาณน้อยและค่อนข้างจำกัด บริการส่วนใหญ่เป็นการยืม/คืน ทรัพยากรห้องสมุดที่มีผู้นิยมมากที่สุดคือหมวดเบ็ดเตล็ด ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่ามีความต้องการทรัพยากรห้องสมุดทางด้านวิชาการทหารค่อนข้างสูง เพราะมีหลักสูตรการทหารหลายหลักสูตรที่เปิดสอนภายในโดยกองทัพบก ส่วนปัญหาทั่วไปที่ผู้ใช้ประสบในการใช้ห้องสมุดคือ ข้อจำกัดในการขอยืมทรัพยากร ของห้องสมุดต่างหน่วย ปัญหาทั่วไปที่ห้องสมุดทุกแห่งประสบคือ การขาดบุคลากรวิชาชีพ บรรณารักษ์และ/หรือนักสารนิเทศ ทรัพยากรของห้องสมุดไม่เพียงพอหรือล้าสมัย การให้บริการของห้องสมุดยังไม่ครบตามมาตรฐานบริการของห้องสมุดสมัยใหม่ การพิสูจน์ สมมติฐานพบว่าไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ กล่าวคือ ความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ตามหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด ความแตกต่างอยู่ที่ผู้ใช้ต้องการใช้บริการ

ทรัพยากรร่วมกันในระดับปานกลาง แต่ผู้ให้บริการมีความต้องการให้บริการทรัพยากรร่วมกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์. (2543). ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีสภาพในการดำเนินงานโดยรวมที่ระดับปานกลาง มีการดำเนินงานเป็นรายด้านอยู่ที่ระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาในระดับปานกลางทุกด้าน ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีความต้องการในเรื่อง การเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน เพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร จัดซื้ออุปกรณ์ทันสมัยมาดำเนินงาน จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบยืม-คืนหนังสือ และจัดหาเครื่องมือช่วยค้นที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินการ

กรรณิการ์ ภูผาธรรม (2541) ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้วัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และวิทยานิพนธ์ รวมทั้งมีความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น

สุรัช สุธธิประภา. (2542 : บทคัดย่อ). ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการศึกษาและงบประมาณของวิทยาลัยการอาชีพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการวางแผนการศึกษาและงบประมาณของวิทยาลัยการอาชีพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคุณลักษณะของนักวางแผนทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการปฏิบัติงานด้านจิตใจ ด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก 2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน 3 ขั้นตอน คือ การจัดทำแผน การดำเนินงานตามแผน และการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักวางแผนกับการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าคุณลักษณะของนักวางแผนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ (1) คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงาน (2) ด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ (3) ด้านจิตใจ (4) ด้านความเป็นผู้นำและ (5) ด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวางแผนการศึกษาและงบประมาณ ตามลำดับ

ศลิลา ปิ่นเพชร. (2541 : บทคัดย่อ). ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ ลักษณะการสื่อสารด้านการบริการ และความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์” ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสาร ด้านการบริการของศูนย์บริการรถยนต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยทางด้านเพศ ที่ไม่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ 2. การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการของผู้ใช้บริการในบางช่องทางเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับการใช้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติ ได้แก่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านการบริการ และวารสารประจำเดือน

4. ความพึงพอใจในลักษณะการสื่อสารด้านการบริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์

ดวงดาว จารุสุวรรณภูมิ. (2541 : บทคัดย่อ). ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาหาความพึงพอใจในด้านการบริการหลังการขายของผลิตภัณฑ์สีผง บริษัท ทีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด ตามทัศนคติของลูกค้า” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก อันดับที่ 1 เป็นความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อบุคลากรที่ให้การบริการหลังการขายอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจกับเรื่องของการแต่งกายและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นอันดับแรก ส่วนเรื่องวิธีการ อธิบายและสื่อความของบุคลากรเป็นเรื่องที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย อันดับที่ 2 เป็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การปฏิบัติงานของการให้บริการหลังการขายอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจกับเรื่อง การช่วยเหลือ ประสานงาน และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรกและให้ความพึงพอใจกับความถี่ ในการให้บริการอันดับสุดท้าย อันดับที่ 3 เป็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการตอบสนองและความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขายอยู่ใน ระดับความพึงพอใจปานกลางซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจกับเรื่อง ความรวดเร็วในการจัดการแลกเปลี่ยนสินค้าเป็นอันดับสุดท้าย อันดับที่ 4 เป็นความพึงพอใจในการบริการทั่วไปอยู่ในระดับความพึงพอใจ ปานกลาง โดยลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจกับเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เป็นอันดับแรกและให้ความพึงพอใจกับการให้บริการในการอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับสี และวิธีการใช้งานเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นในการบริการหลัง การขายสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องประกอบด้วย การให้บริการที่มีคุณภาพมีความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าอย่างรวดเร็วโดยบุคลากรจะมีส่วนสำคัญที่สุดสำหรับการให้บริการ ดังนั้นจะต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาและจูงใจบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ราม ป้อมทอง. (2541 : บทคัดย่อ). ได้ทำการวิจัยเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจเลือกกระบบห้องสมุดอัตโนมัติของผู้บริหารห้องสมุด” ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสารสนเทศ แก่ผู้ใช้ ปัจจัยขององค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจของ ผู้บริหาร ห้องสมุด ได้แก่ งบประมาณ แผนงานของห้องสมุด และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เกณฑ์พิจารณาในการเลือก ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ผู้บริหารห้องสมุดให้ความสำคัญ ระดับมากที่สุด คือ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ สำหรับกิจกรรม ที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนมากทำ ป็นกิจกรรมที่ 1 คือ การวางแผน กำหนดความต้องการและขอบเขตของโครงการ ผู้บริหาร ห้องสมุดมีความเห็นว่า ผลการดำเนินงานบริการ เป็นผลที่ได้รับในระดับมากที่สุดจากการตัดสินใจเลือกกระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ กระบวนการตัดสินใจเลือกกระบบห้องสมุดอัตโนมัติของ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ ความแปรผัน พบว่า การกระจาย ของข้อมูลน้อย และเมื่อทดสอบค่าไคสแควร์ พบว่า

ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ กระบวนการตัดสินใจเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ของผู้บริหารห้องสมุดอุดมศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

จันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว. (2541 : บทคัดย่อ). ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค” ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาคเห็นว่าการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้ บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ และระบบงานคอมพิวเตอร์ในระดับมาก นอกจากนั้นบรรณารักษ์ยังจำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศ ในระดับมากที่สุด และความรู้เบื้องต้นทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก รวมทั้งจำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการ โดยเฉพาะบทบาทในการช่วยให้ผู้ใช้ เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และบทบาทในการติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ นอกจากนี้ จากการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในระดับมาก ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การได้รับการยอมรับ นับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการบริหาร

ฉัตรวรรณ เหมฤติ. (2542 : บทคัดย่อ). ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคในเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นว่าระบบงานหลัก 10 ระบบในห้องสมุดอัตโนมัติ อินโนแพคที่ใช้ในเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถทำงานได้ตามที่คะแนนมากกว่า 80 เปอร์เซนต์ เมื่อเทียบกับความสามารถของระบบ ยกเว้นระบบสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 79.96 เปอร์เซนต์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด จึงสรุปได้ว่า การดำเนินงานห้องสมุดของหน่วยงานที่มีใช้สถานศึกษาจะมีทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่าห้องสมุดของสถานศึกษา ผู้บริหารของหน่วยงานมีบทบาทต่อการดำเนินงานของห้องสมุดไม่มากนัก ผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพทางบรรณารักษ์ไม่เพียงพอ ส่วนผู้ใช้บริการจะใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางด้านใดมากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าห้องสมุดนั้นเป็นห้องสมุดของหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการประกอบวิชาชีพทางวิชาการด้านใด หรือมีหลักสูตรการเรียนการสอนทางวิชาการด้านใดมากก็จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศทางด้านนั้นมาก ทั้งผู้บริหารและผู้ใช้บริการต่างก็ต้องการให้มีทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลาย และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการโดยสะดวก รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การใช้บริการได้ดีขึ้น ผู้บริหารห้องสมุดมีความสนใจที่จะบริหารระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แต่การตัดสินใจใช้ระบบนี้มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ งบประมาณ การจัดทำแผนงาน การให้ความสนับสนุนของหน่วยงาน ตลอดจนผลกระทบต่อการทำงานของบรรณารักษ์ ซึ่งจะต้องมีความรู้และมีประสบการณ์ด้านระบบ

ห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศและต้องเปลี่ยนบทบาทการให้บริการ
ให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และต้องมีบทบาทการติดตามความก้าวหน้า
ของวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา “ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 กลุ่มคือ อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่เป็น อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประชากร	จำนวน
อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	24
นักศึกษาภาคปกติ	5,958
นักศึกษาภาค กศ.บป.	8,967
นักศึกษาปริญญาโท	338
รวม	15,287

ที่มา : ฝ่ายประมวลผล สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2546

2. กลุ่มตัวอย่างได้แก่

2.1 อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นทั้งกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน

2.2 นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ในปีการศึกษา 2546 โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตร ยามาเน จากจำนวนประชากร 15,287 คน เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 409 คน จากสูตรของ Talo Yamane ดังสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{เมื่อระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05}$$

เมื่อ

n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนเท่าที่จะยอมรับได้

ตารางที่ 5 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามรายการ

รายการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	24	24
นักศึกษาภาคปกติ	5,958	150
นักศึกษาภาค กศ.บป.	8,967	226
นักศึกษาปริญญาโท	338	9
รวม	15,287	409

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับ การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีรายละเอียดเป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สร้างแบบสอบถามจากแนวทางที่ได้ศึกษามา 2 ชุด เพื่อสอบถามประชากรที่เป็น อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจัดแบบสอบถามเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามประชากร กลุ่มของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่ทำงานอยู่ในสำนักวิทยบริการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน คือ

- (1) ด้านการบริหาร
- (2) ด้านการวางแผน
- (3) ด้านงบประมาณ

- (4) ด้านบุคลากร
- (5) ด้านทรัพยากร
- (6) ด้านการบริการ
- (7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (8) ด้านการเข้าถึง
- (9) ด้านการสอน
- (10) ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ และ
- (11) ด้านการประเมินผลลัพธ์

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งมีนักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ และนักศึกษาปริญญาตรีภาค กศ.บป. เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 6 ด้าน คือ

- (1) ด้านทรัพยากร
- (2) ด้านการบริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ด้านการเข้าถึง
- (5) ด้านการสอน
- (6) ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ

ลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ชุดที่ 1 ถามอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ คือ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และชุดที่ 2 ถามนักศึกษา ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ คือ เพศ ระยะเวลาในการเรียน ประเภทของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ แต่ละองค์ประกอบตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา โดยแบบสอบถาม ชุดที่ 1 ถามข้อมูลด้านที่เกี่ยวกับอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งปฏิบัติงานโดยตรง ทั้ง 11 ด้าน ส่วนคำถามชุดที่ 2 ถามข้อมูลเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับนักศึกษาได้สัมผัสโดยตรง 6 ด้าน

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้ระดับของประสิทธิภาพแต่ละรายการในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับตามแบบลิเคอร์ท โดยแบ่งเป็นระดับแต่ละข้อ คือ

มีประสิทธิภาพมากที่สุด	ให้ระดับ 5
มีประสิทธิภาพมาก	ให้ระดับ 4
มีประสิทธิภาพปานกลาง	ให้ระดับ 3
มีประสิทธิภาพน้อย	ให้ระดับ 2
มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด	ให้ระดับ 1

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ และคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

ขั้นที่ 5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยวิธีสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรม SPSS

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ แล้วใช้เก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ อาจารย์บรรณรักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และ นักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยผู้วิจัยส่งและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน ซึ่งแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดจำนวน 409 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 409 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ในการรวบรวมข้อมูล และได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและสรุปรวมในแต่ละด้าน

11 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ และ ด้านการประเมินผลลัพธ์ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย โดยการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของ ประคอง กรรณสูตร (2540) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ

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

2. ค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum x}{N} \\ \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \sum x &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \\ N &= \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม} \end{aligned}$$

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 137)

$$3. \text{ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD} = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

$$SD = \text{ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum x = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$\sum x^2 = \text{ผลรวมของคะแนนยกกำลัง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

$$(\text{พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 143})$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาทำการวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ชุด ๆ ละ 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงความถี่ และร้อยละ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ และ การประเมินและประเมินผลลัพท์ โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยแยกตามกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. ตามตัวแปรที่ต้องการศึกษาโดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 สถานภาพและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานวิชาชีพบรรณารักษ์

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	4	16.70
	หญิง	20	83.30
รวม		24	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	15	62.50
	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	-	-
	ปริญญาโท	6	25.00
	ปริญญาเอก	1	4.20
	อื่น ๆ	2	8.30
รวม		24	100.0
ประสบการณ์ในการทำงานวิชาชีพบรรณารักษ์	5 ปี	6	25.00
	6 - 10 ปี	3	12.50
	11 - 15 ปี	5	20.80
	16 - 20 ปี	6	25.00
	21 ปีขึ้นไป	4	16.70
รวม		24	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 83.30 ระดับการศึกษา ผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 62.50 ประสบการณ์ในการทำงานวิชาชีพบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานวิชาชีพบรรณารักษ์ มากที่สุด ร้อยละ 25.00 มีอยู่ 2 กลุ่ม คือ ระหว่าง 5 ปี และ 16-20 ปี

ตารางที่ 7 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามเพศ ประเภทของนักศึกษา และระยะเวลาในการเรียน

ตารางที่ 7 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามเพศ ประเภทของนักศึกษา และระยะเวลาในการเรียน

รายการ		ประเภทของนักศึกษา							
		ปริญญาโท		ภาคปกติ		ภาค กศ.บป.		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	5	55.56	50	33.33	78	34.51	133	34.55
	หญิง	4	44.44	100	66.67	148	65.49	252	65.45
รวม		9	100.00	150	100.00	226	100.00	385	100.00
ระยะเวลาในการเรียน	1 ปี	2	22.22	16	10.67	11	4.87	29	7.53
	2 ปี	4	44.45	17	11.33	62	27.43	83	21.56
	3 ปี	2	22.22	8	5.30	28	12.39	38	9.87
	4 ปี	1	11.11	108	72.00	114	50.44	223	57.92
	4 ปีขึ้นไป	-	-	1	0.67	11	4.87	12	3.12
รวม		9	100.00	150	100.00	226	100.00	385	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.56 นักศึกษาภาคปกติ และ นักศึกษาภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 และ 65.49 ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเรียน 2 ปี ร้อยละ 44.45 นักศึกษาภาคปกติ และ นักศึกษาภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเรียน 4 ปี ร้อยละ 72.00 และ 50.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ จากความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่ทำงานอยู่ในสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วยคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ และ ด้านการประเมินและประเมินผลลัพธ์ และกรอบห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย และกรอบหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้านของแต่ละกลุ่มประชากร มีดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ได้ตอบแบบสอบถาม ในกรอบมาตรฐาน 11 ด้าน แต่ละด้านมีความคิดเห็นตามผลดังแสดงในตารางที่ 8 ถึง ตารางที่ 18 ดังนี้

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการบริหาร

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริหาร			
1. มีระบบบริหารงานบุคคลโดยมีการกำหนดตำแหน่งและการประเมินผล	3.50	0.93	มาก
2. มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ	3.50	0.78	มาก
3. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านจิตสำนึก และทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้	3.08	1.14	ปานกลาง
รวม	3.36	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการบริหาร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ยกเว้น ข้อเกี่ยวกับ “มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านจิตสำนึก และทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการวางแผน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2. ด้านการวางแผน			
4. มีแผนกลยุทธ์สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน	3.79	0.78	มาก
5. มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพผลงานอย่างสม่ำเสมอ	3.88	0.68	มาก
6. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	3.54	0.83	มาก
รวม	3.74	0.55	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการด้านการวางแผน ทั้งภาพรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านงบประมาณ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. ด้านงบประมาณ			
7. ห้องสมุดมีความสามารถในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.67	0.96	มาก
8. งบประมาณใช้สำหรับการพัฒนาบริการห้องสมุดให้ดีขึ้น	3.67	0.82	มาก
9. มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	3.46	1.22	ปานกลาง
รวม	3.60	0.86	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ($\bar{X}=3.60$) ยกเว้น ข้อเกี่ยวกับ “มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ” อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านบุคลากร

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. ด้านบุคลากร			
10. บุคลากรมีปริมาณสอดคล้องกับภาระงาน	3.46	0.98	ปานกลาง
11. บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.46	0.51	ปานกลาง
12. บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอย่างดี	3.46	0.83	ปานกลาง
รวม	3.46	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านบุคลากร ทั้งภาพรวมและทุกรายข้อ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพ
การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านทรัพยากร

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
5. ด้านทรัพยากร			
การจัดหา			
13. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้ง ภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการ สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้	3.79	0.72	มาก
14. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอ กับการใช้ของผู้ใช้	3.37	0.71	ปานกลาง
15. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และมีการสอบถามผู้ใช้ บริการสม่ำเสมอ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.75	0.74	มาก
วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ			
16. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้	3.33	1.01	ปานกลาง
17. เมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถบอก ให้ทราบถึงสถานภาพของหนังสือนั้นได้อย่างรวดเร็ว	3.37	0.92	ปานกลาง
วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร			
18. วารสารที่จัดขึ้นชั้นมีจำนวนเพียงพอและมี ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.54	0.98	มาก
19. การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย	3.83	0.87	มาก
วัสดุไม่ตีพิมพ์			
20. แลกบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.17	0.82	ปานกลาง
21. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.58	0.65	มาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์			
22. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้	3.50	0.78	มาก
23. การยืม - คืน สะดวกและรวดเร็ว	3.83	0.96	มาก
รวม	3.55	0.48	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมจากคำถาม 11 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก
 ($\bar{X} = 3.55$) ยกเว้น “ทรัพยากรสารสนเทศที่ความต้องการมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ของผู้ใช้”
 “หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้” “เมื่อหาหนังสือบน
 ชั้นไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถบอกให้ทราบถึงสถานภาพของหนังสือนั้นได้อย่างรวดเร็ว” และ
 “แถบบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้”
 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพ
การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
6. ด้านการบริการ ประเภทบริการและวิธีการ บริการพื้นฐาน			
24. มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ แก่ผู้มาใช้บริการ และมีบรรยากาศที่ร่มรื่นน่าเข้ามาใช้บริการ	3.71	0.75	มาก
25. การบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการให้อ่าน บริการ ยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น	3.87	0.61	มาก
26. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น	2.71	0.81	ปานกลาง
บริการตอบคำถาม			
27. ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและพอเพียงในการให้ บริการ	3.38	0.82	ปานกลาง
28. มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อนักศึกษา มีปัญหา	3.96	0.69	มาก
29. หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วัน ทำการ และมี ความพอเพียงต่อความต้องการ	3.50	0.88	มาก
30. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น ข้อมูล ท้องถิ่น “ธนบุรี”	3.67	1.24	มาก
บริการสื่อโสตทัศน			
31. มีความยืดหยุ่นในระเบียบการยืมด้านจำนวนและระยะเวลา ในการให้ยืมสื่อ	3.75	0.74	มาก
32. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้	3.12	0.80	ปานกลาง
33. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	3.67	0.76	มาก
บริการ อินเทอร์เน็ต			
34. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30- 19.30 น.	3.83	1.05	มาก
35. การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด	3.46	0.83	ปานกลาง
36. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อการให้บริการ	3.25	0.85	ปานกลาง
รวม	3.53	0.54	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการด้านการบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ($\bar{x} = 3.53$) ยกเว้น บริการพื้นฐาน เกี่ยวกับ “การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น” บริการตอบคำถาม เกี่ยวกับ “ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและพอเพียงในการให้บริการ” บริการสื่อโสตทัศน์ เกี่ยวกับ “ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน์ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้” บริการ อินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับ “การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด” และ เกี่ยวกับ “ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อการให้บริการ” อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
บรรยากาศภายในห้องสมุด			
37. ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อในการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	0.88	ปานกลาง
38. บรรยากาศในสำนักวิทยบริการเหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ	3.67	0.76	มาก
39. เมื่อเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	3.71	0.91	มาก
อาคารสำนักวิทยบริการ			
40. สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ในที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน	3.67	0.92	มาก
41. จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ	3.42	0.93	ปานกลาง
42. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสำนักวิทยบริการมีความเหมาะสม	2.63	1.10	ปานกลาง
ครุภัณฑ์			
43. มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานสำนักวิทยบริการและการให้บริการ	3.50	0.98	มาก
44. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน	3.71	1.04	มาก
45. เคา์เตอร์ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน	3.96	0.69	มาก
46. ทางเข้า - ออก สำนักวิทยบริการมีความสะดวก	3.75	1.03	มาก
รวม	3.55	0.53	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ($\bar{X}=3.55$) และมีรายข้อคือ บรรยากาศภายในห้องสมุด เกี่ยวกับ “ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อในการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ($\bar{X} = 3.46$) และเกี่ยวกับอาคารสำนักวิทยบริการ เกี่ยวกับว่า “จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้าภายในสำนัก

วิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ” ($\bar{X} = 3.42$) และเกี่ยวกับ “เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสำนักวิทยบริการมีความเหมาะสม” ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการเข้าถึง

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
8. ด้านการเข้าถึง			
47. มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าสะดวกและรวดเร็ว	2.96	1.20	ปานกลาง
48. จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง	3.37	0.77	ปานกลาง
49. เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศในระดับสถาบัน ท้องถิ่นและสากล	3.33	0.87	ปานกลาง
รวม	3.22	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการด้านการเข้าถึง โดยภาพรวมและทุกรายข้อมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการสอน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9. ด้านการสอน			
ปฐมนิเทศห้องสมุด			
50. เนื้อหาและระยะเวลาในการจัดการปฐมนิเทศมีความเหมาะสมครอบคลุมการใช้งานสำนักวิทยบริการ	2.88	0.68	ปานกลาง
51. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.33	0.76	ปานกลาง
52. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย และได้เห็นของจริง	3.04	0.69	ปานกลาง
การสอนการใช้ห้องสมุด			
53. สำนักวิทยบริการมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ	3.46	0.78	ปานกลาง
54. ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสมอยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ	3.50	0.78	มาก
55. อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม	3.46	0.98	ปานกลาง
รวม	3.28	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการด้านการสอน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ยกเว้น การสอนการใช้ห้องสมุด เกี่ยวกับ “ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสมอยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ” ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
10. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ			
การสื่อสารกับผู้ใช้			
56. มีเครือข่ายสำนักวิทยบริการของสถาบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของสถาบันอื่น ๆ ได้	3.54	1.10	มาก
57. มีความชัดเจนของแผนผังที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ	3.63	1.06	มาก
58. มีการจัดป้ายนิเทศการให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์	3.54	0.78	มาก
59. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือเว็บไซต์ของสถาบัน	3.54	1.06	มาก
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด			
60. สำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน	2.92	1.06	ปานกลาง
61. มีการร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดเก็บ	3.25	0.99	ปานกลาง
62. มีการร่วมมือกับชุมชนในด้านการบริการ	3.04	0.91	ปานกลาง
รวม	3.35	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการด้านการสื่อสารและความร่วมมือ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ยกเว้น ที่อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง คือ ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ด้านการประเมินและประเมินผลลัพท์

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
11. ด้านการประเมินและประเมินผลลัพท์			
63. มีระบบการประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานฯ	3.46	1.02	ปานกลาง
64. มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพขึ้นภายในสำนักวิทยบริการอย่างเป็นทางการ	3.63	1.06	มาก
65. มีการประเมินแผนงานและโครงการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงาน	3.67	0.87	มาก
66. มีการศึกษาตนเองอย่างเป็นทางการของสำนักวิทยบริการเพื่อค้นหาจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข ค้นหาจุดแข็งและแนวทางเสริม	3.37	0.92	ปานกลาง
67. มีการประเมินผลงานบริการสำนักวิทยบริการหรือประเมินความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.67	1.17	มาก
รวม	3.56	0.75	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการด้านการประเมินและประเมินผลลัพท์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกี่ยวกับ “การประเมินและประเมินผลลัพท์ ได้แก่ มีระบบการประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานฯ” ($\bar{X} = 3.46$) เกี่ยวกับ “มีการศึกษาตนเองอย่างเป็นทางการของสำนักวิทยบริการเพื่อค้นหาจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข ค้นหาจุดแข็งและแนวทางเสริม” ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ จากความคิดเห็นของนักศึกษา ประกอบด้วยคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ในกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากร ด้านบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ กรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย กรอบงานประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

นักศึกษา ได้ตอบแบบสอบถาม ในกรอบมาตรฐาน 6 ด้าน แต่ละด้านมีความคิดเห็นตามผลดังแสดงในตารางที่ 19 ถึง ตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านทรัพยากร (ต่อ)

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
7. การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย	3.78	0.44	มาก	3.58	0.79	มาก	3.32	0.79	ปานกลาง
วัสดุไม่ตีพิมพ์									
8. แลบบันทึกลีขงมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	2.89	0.60	ปานกลาง	3.21	0.79	ปานกลาง	3.04	0.74	ปานกลาง
9. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.22	0.97	ปานกลาง	3.55	0.83	มาก	3.18	0.77	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์									
10. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.22	0.67	ปานกลาง	3.20	0.95	ปานกลาง	3.09	0.79	ปานกลาง
11. การยืม - คืน สะดวกและรวดเร็ว	3.78	0.97	มาก	3.82	0.84	มาก	3.44	0.80	ปานกลาง
รวม	3.32	0.64	ปานกลาง	3.40	0.53	ปานกลาง	3.20	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า โดยภาพรวมทุกระดับการศึกษาและทุกรายข้อของนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้น รายข้อของนักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นเกี่ยวกับ “การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย” ($\bar{X}=3.78$) และ ($\bar{X}=3.58$) เกี่ยวกับ “การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.55$) เกี่ยวกับ “การยืม - คืน สะดวกและรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.78$) และ ($\bar{X} = 3.82$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านการบริการ

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
2. ด้านบริการ ประเภท บริการและวิธีการ บริการพื้นฐาน									
12. มีระบบการให้บริการ ที่อำนวยความสะดวก ให้ คำแนะนำแก่ผู้มาใช้ บริการ และมีบรรยากาศ ที่ร่มรื่นน่าเข้ามาใช้บริการ	3.67	0.71	มาก	3.68	0.84	มาก	3.39	0.82	ปาน กลาง
13. การบริการของสำนัก วิทยบริการ เช่น บริการ ให้อ่าน บริการ ยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น	3.89	0.60	มาก	3.81	0.81	มาก	3.48	0.74	ปาน กลาง
14. การจัดกิจกรรมส่งเสริม การอ่าน เช่น จัด นิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น	3.11	0.60	ปาน กลาง	3.14	0.78	ปาน กลาง	3.08	0.78	ปาน กลาง
บริการตอบคำถาม									
15. ทรัพยากรอ้างอิงมี ความทันสมัยและพอ เพียงในการให้บริการ	3.56	0.73	มาก	3.37	0.83	ปาน กลาง	3.21	0.79	ปาน กลาง
16. มีบรรณารักษ์ให้ ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เมื่อนักศึกษามีปัญหา	3.33	0.71	ปาน กลาง	3.59	0.93	มาก	3.33	0.84	ปาน กลาง
17. หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วัน ทำ การ และมีความพอเพียง ต่อความต้องการ	3.33	0.50	ปาน กลาง	3.27	0.84	ปาน กลาง	3.09	0.80	ปาน กลาง

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านการบริการ (ต่อ)

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
18. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น ข้อมูลท้องถิ่น “ธนบุรี”	3.78	0.67	มาก	3.37	0.76	ปานกลาง	3.20	0.76	ปานกลาง
20. ความเพียงพอของสื่อสารสนเทศ สอดคล้องกับความต้องการ	3.33	0.50	ปานกลาง	3.24	0.88	ปานกลาง	3.15	0.74	ปานกลาง
21. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	3.44	0.53	ปานกลาง	3.47	0.85	ปานกลาง	3.28	0.78	ปานกลาง
บริการ อินเทอร์เน็ต									
22. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30-19.30 น.	4.11	0.60	มาก	3.73	0.99	มาก	3.54	0.91	มาก
23. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด	3.67	0.71	มาก	3.50	0.89	มาก	3.18	0.87	ปานกลาง
24. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อการให้บริการ	3.89	0.78	มาก	2.81	1.01	ปานกลาง	2.83	0.90	ปานกลาง
รวม	3.61	0.35	มาก	3.42	0.53	ปานกลาง	3.23	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า โดยภาพรวมของนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ($\bar{X} = 3.61$) และโดยภาพรวมของนักศึกษาภาคปกติ และ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้น รายข้อ ของนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นเกี่ยวกับ “การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น” ($\bar{X} = 3.11$),

เกี่ยวกับ “มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อนักศึกษามีปัญหา” ($\bar{X} = 3.33$), เกี่ยวกับ “หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วันทำการ และมีความพอเพียงต่อความต้องการ” ($\bar{X} = 3.33$), เกี่ยวกับ “ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน สอดคล้องกับความต้องการ” ($\bar{X} = 3.33$), เกี่ยวกับ “ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร” ($\bar{X} = 3.44$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง, รายชื่อของนักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นเกี่ยวกับ “มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ และมีบรรยากาศที่ร่มรื่นน่าเข้ามาใช้บริการ” ($\bar{X} = 3.68$), เกี่ยวกับ “การบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการให้อ่าน บริการ ยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น” ($\bar{X} = 3.81$), เกี่ยวกับ “มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อนักศึกษามีปัญหา” ($\bar{X} = 3.59$), เกี่ยวกับ “ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30-19.30 น.” ($\bar{X} = 3.73$), เกี่ยวกับ “การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด” ($\bar{X} = 3.50$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และรายชื่อ ของ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความเห็นเกี่ยวกับ “ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30- 19.30 น.” ($\bar{X} = 3.54$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศภายใน ห้องสมุด									
25. ส่งเสริมและ พัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ สามารถใช้สื่อในการสืบ ค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	0.44	มาก	3.53	0.86	มาก	3.33	0.70	ปาน กลาง
26. บรรยากาศในสำนัก วิทยบริการเหมาะสมแก่ การอ่านหนังสือ	3.78	0.44	มาก	3.86	0.87	มาก	3.42	0.76	ปาน กลาง
27. เมื่อเข้ามาใช้บริการ สำนักวิทยบริการแล้ว อยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.00	0.50	มาก	3.86	0.82	มาก	3.40	0.86	ปาน กลาง
อาคารห้องสมุด									
28. สำนักวิทยบริการ ตั้งอยู่ที่ไปมาสะดวก แก่ผู้ใช้บริการและเป็น ศูนย์กลางของสถาบัน	3.44	0.73	ปาน กลาง	3.69	0.90	มาก	3.53	0.78	มาก
29. จำนวนที่นั่งสำหรับ นักศึกษาค้นคว้าภายใน สำนักวิทยบริการมี จำนวนเพียงพอ	4.11	0.78	มาก	3.62	0.93	มาก	3.34	0.88	ปาน กลาง
30. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บ ทรัพยากรสำนักวิทย บริการมีความเหมาะสม	3.56	0.53	มาก	3.59	0.85	มาก	3.19	0.78	ปาน กลาง

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
31. มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานสำนักวิทยบริการและการให้บริการ	3.89	0.33	มาก	3.40	0.81	ปานกลาง	3.27	0.66	ปานกลาง
32. ชีวภาพหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน	3.87	0.35	มาก	3.55	0.84	มาก	3.23	0.78	ปานกลาง
33. เคาน์เตอร์ ยืม-คืนหนังสือมีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน	3.67	0.71	มาก	3.80	0.91	มาก	3.47	0.76	ปานกลาง
34. ทางเข้า - ออกสำนักวิทยบริการมีความสะดวก	4.00	0.71	มาก	3.83	0.89	มาก	3.54	0.88	มาก
รวม	3.81	0.38	มาก	3.67	0.78	มาก	3.37	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า โดยภาพรวมของนักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และโดยภาพรวมของนักศึกษาภาค กศ.บป. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อของนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นเกี่ยวกับ “สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน” ($\bar{X}=3.44$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง, รายข้อของนักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นเกี่ยวกับ “มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานสำนักวิทยบริการ และการให้บริการ” ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง และรายข้อของ นักศึกษาภาค กศ.บป.

มีความเห็นเกี่ยวกับ “สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน” ($\bar{X} = 3.53$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านการเข้าถึง

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
4. ด้านการเข้าถึง									
35. มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าสะดวกและรวดเร็ว	3.89	0.60	มาก	3.49	0.93	ปานกลาง	3.18	0.85	ปานกลาง
36. จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง	3.56	0.73	มาก	3.51	0.83	มาก	3.25	0.71	ปานกลาง
37. เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศในระดับสถาบัน ห้องถิ่นและสากล	3.67	0.87	มาก	3.43	0.91	ปานกลาง	3.16	0.77	ปานกลาง
รวม	3.71	0.53	มาก	3.48	0.78	ปานกลาง	3.20	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า โดยภาพรวมและทุกรายข้อ ของนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ส่วน นักศึกษาภาคปกติ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง และ นักศึกษาภาค กศ.บป. ทุกรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้น รายข้อของนักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นเกี่ยวกับ “จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง” ($\bar{X} = 3.51$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านการสอน

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	X	SD.	ระดับ	X	SD.	ระดับ	X	SD.	ระดับ
5. ด้านการสอน									
ปฐมนิเทศห้องสมุด									
38. เนื้อหาและระยะเวลาในการจัดการปฐมนิเทศมีความเหมาะสมครอบคลุมการใช้งานสำนักวิทยบริการ	3.33	0.50	ปานกลาง	3.42	0.78	ปานกลาง	3.19	0.71	ปานกลาง
39. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.44	0.53	ปานกลาง	3.52	0.80	มาก	3.24	0.77	ปานกลาง
40. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย และได้เห็นของจริง	3.22	0.67	ปานกลาง	3.43	0.84	ปานกลาง	3.23	0.83	ปานกลาง
การสอนการใช้ห้องสมุด									
41. สำนักวิทยบริการมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ	3.33	0.50	ปานกลาง	3.48	0.83	ปานกลาง	3.27	0.78	ปานกลาง
42. ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม อยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ	3.33	0.50	ปานกลาง	3.59	0.83	มาก	3.25	0.76	ปานกลาง
43. อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม	3.56	0.73	มาก	3.48	0.81	ปานกลาง	3.22	0.77	ปานกลาง
รวม	3.37	0.34	ปานกลาง	3.49	0.62	ปานกลาง	3.23	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า โดยภาพรวมทุกประเภทนักศึกษาและทุกรายชื่อของ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้น นักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นเกี่ยวกับ “อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม” ($\bar{X} = 3.56$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มีประสิทธิภาพมาก และรายชื่อของนักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นเกี่ยวกับ “คู่มือการใช้สำนัก วิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย” ($\bar{X} = 3.52$), และเกี่ยวกับ “ห้องที่ใช้ในการสอน มีความเหมาะสม อยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ” ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพ มาก

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ

ข้อความ	ประเภทของนักศึกษา								
	ปริญญาโท			ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
6. ด้านการสื่อสารและ ความร่วมมือ การสื่อสารกับผู้ใช้									
44. มีเครือข่ายสำนักวิทย บริการของสถาบันเพื่อการ เข้าถึงแหล่งสารสนเทศของ สถาบันอื่น ๆ ได้	3.67	0.71	มาก	3.55	0.86	มาก	3.21	0.81	ปาน กลาง
45. มีความชัดเจนของแผน ผังที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของ สำนักวิทยบริการ	3.78	0.83	มาก	3.65	0.84	มาก	3.31	0.77	ปาน กลาง
46. มีการจัดป้ายนิทรรศการ ให้บริการข่าวสารที่เป็น ประโยชน์	3.78	0.67	มาก	3.51	0.86	มาก	3.29	0.73	ปาน กลาง
47. มีการประชาสัมพันธ์ เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของ สำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือ เว็บไซต์ของสถาบัน	3.78	0.67	มาก	3.50	0.94	มาก	3.33	0.77	ปาน กลาง
ความร่วมมือระหว่าง ห้องสมุด									
48. สำนักวิทยบริการมีความ ร่วมมือกับห้องสมุดสถาบัน อื่น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากร และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน	3.00	0.87	ปาน กลาง	3.41	0.87	ปาน กลาง	3.21	0.77	ปาน กลาง
49. มีการร่วมมือกับชุมชน ด้านการจัดเก็บ	3.44	0.53	ปาน กลาง	3.27	0.79	ปาน กลาง	3.12	0.76	ปาน กลาง
50. มีการร่วมมือกับชุมชน ในด้านการบริการ	3.33	0.50	ปาน กลาง	3.29	0.85	ปาน กลาง	3.16	0.75	ปาน กลาง
รวม	3.54	0.40	มาก	3.45	0.65	ปาน กลาง	3.23	0.58	ปาน กลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า โดยภาพรวมของนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และโดยภาพรวมของนักศึกษาภาคปกติ และ ทุกรายข้อของนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้น รายข้อของนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นเกี่ยวกับ “สำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน” ($\bar{X} = 3.00$), เกี่ยวกับ “มีการร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดเก็บ” ($\bar{X} = 3.44$), เกี่ยวกับ “มีการร่วมมือกับชุมชนในด้านการบริการ” ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง และรายข้อของนักศึกษาภาคปกติ มีความเห็นเกี่ยวกับ “มีเครือข่ายสำนักวิทยบริการของสถาบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของสถาบันอื่น ๆ ได้” ($\bar{X} = 3.55$), เกี่ยวกับ “มีความชัดเจนของแผนผังที่แสดงส่วนต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ” ($\bar{X} = 3.65$), เกี่ยวกับ “มีการจัดป้ายนิเทศการให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์” ($\bar{X} = 3.51$), เกี่ยวกับ “มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือ เว็บไซต์ของสถาบัน” ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 25 สรุปความคิดเห็นโดยภาพรวม ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 11 ด้าน และกลุ่มนักศึกษา 6 ด้าน ได้ดังนี้

มาตรฐาน 11 ด้าน	อาจารย์ บรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่ห้อง สมุด		นักศึกษา ปริญญาโท		นักศึกษา ภาคปกติ		นักศึกษา ภาค กศ.บป.		รวม	
	X	ระดับ	X	ระดับ	X	ระดับ	X	ระดับ	X	ระดับ
1. การบริหาร	3.36	ปาน กลาง	-	-	-	-	-	-	-	-
2. การวางแผน	3.74	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-
3. งบประมาณ	3.60	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-
4. บุคลากร	3.46	ปาน กลาง	-	-	-	-	-	-	-	-
5. ทรัพยากร	3.55	มาก	3.32	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง	3.20	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง
6. การบริการ	3.53	มาก	3.61	มาก	3.42	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	3.45	ปาน กลาง
7. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	มาก	3.85	มาก	3.65	มาก	3.37	ปาน กลาง	3.60	มาก
8. การเข้าถึง	3.22	ปาน กลาง	3.71	มาก	3.48	ปาน กลาง	3.20	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง
9. การสอน	3.28	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง
10. การสื่อสาร และ ความร่วมมือ	3.35	ปาน กลาง	3.54	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง
11. การประเมิน และประเมิน ผลลัพธ์	3.56	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	3.47	ปาน กลาง	3.57	มาก	3.48	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง
รวมรวบยอด	3.44 ปานกลาง									

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มและรายกลุ่ม ทุกด้านพบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ส่วนนักศึกษาปริญญาโท เห็นว่า

มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ และ นักศึกษาภาค กศ.บป. เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.48 และ 3.24 ตามลำดับ

แต่เมื่อแยกในแต่ละกลุ่มของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประเมินผลลัพธ์ ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.60, 3.55, 3.53, 3.55 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนอีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36, 3.46, 3.22, 3.28 และ 3.35 ตามลำดับ

นักศึกษาปริญญาโท เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.85, 3.71 และ 3.54 ตามลำดับ อีก 2 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร และ ด้านการสอน เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.37 ตามลำดับ

นักศึกษาภาคปกติ เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.65 อีก 5 ด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

นักศึกษาภาค กศ.บป. เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ข้อเสนอแนะจากอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1. ควรมีระบบการสืบค้นในห้องสมุด และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการ
2. อาคารสถานที่มีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรไม่เพียงพอ ทางเข้าออก เป็นทางเดียวเดินสวนทางกันไม่สะดวก ควรแยกทางเข้าออกคนละทาง
3. หนังสือวารสารใหม่ ๆ มีน้อยและไม่ทันสมัย ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการจัดซื้อหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันต่อภาวะกาล และนำมาทำเลขหนังสืออย่างรวดเร็ว เพื่อความสะดวกในการยืม

ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา

1. ควรมีหนังสือที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และเป็นหนังสือใหม่ ๆ มีข้อมูลทันสมัยอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
2. ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกชั้น เพื่อสืบค้นหนังสือได้อย่างรวดเร็ว สะดวกแก่การยืม-คืน และให้มีความต่อเนื่องในการยืมต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็วด้วย
3. การให้บริการ อินเทอร์เน็ต ควรขยายเวลาบริการให้มากขึ้นและควรขยายเวลาปิดอาคารสำนักวิทยบริการเพิ่มขึ้นด้วย
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดด้วยสื่อต่าง ๆ หลากรูปแบบอย่างกว้างขวาง ทั้งถึงและต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้สรุปโดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยโดยสังเขป และผลงานวิจัยที่มีมาก่อน และในท้ายสุดได้เสนอแนะเพื่อการวิจัยและการประยุกต์เพื่อสร้างองค์ความรู้ และพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อไป

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ และด้านการประเมินและประเมินผลลัพธ์ ในความคิดเห็นของผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กับกลุ่มนักศึกษา

2. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากประชากรผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 24 คน ที่ทำงานอยู่ในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

(2) กลุ่มนักศึกษา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 15,287 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 9 คน นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 150 คน และนักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 226 คน รวมเป็น จำนวน 385 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐาน 11 ด้าน ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย และปัจจัยการประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและทำการทดสอบความเที่ยงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ช่วยตอบแบบสอบถามในช่วงระยะเวลาวันที่ 17 พฤศจิกายน 2546 ถึง 17 ธันวาคม

จำนวน 9 คน นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 150 คน และนักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 226 คน โดยผู้วิจัยได้ส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเองได้แบบสอบถามกลับมาครบจำนวน 409 ฉบับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงบรรยาย เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน ซึ่งกลุ่มของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตอบแบบสอบถามทั้ง 11 ด้าน ส่วนกลุ่มนักศึกษา ตอบแบบสอบถามเฉพาะ 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า กลุ่มอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประเมินและประเมินผลลัพธ์ ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง แต่กลุ่มนักศึกษามีความเห็นว่า การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน นักศึกษาปริญญาโท เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ ที่เหลืออีก 2 ด้าน เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาภาคปกติ เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากอยู่ด้านเดียว คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหลืออีก 5 ด้าน เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาภาค กศ.บป. เห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ควรอภิปราย ดังนี้

ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว กลุ่มของอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาปริญญาโท โดยภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แต่นักศึกษากลุ่มอื่น ๆ เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เหตุที่ผลแตกต่างกันเช่นนี้ อาจเนื่องจากสถาบันได้กำหนดระเบียบการให้บริการที่ให้โอกาสแก่นักศึกษาปริญญาโทได้ยืมหนังสือมีจำนวนและระยะเวลาในการยืมมากกว่า อีกทั้งมีห้องหนังสือจัดไว้เป็นการเฉพาะ ประกอบกับนักศึกษาปริญญาโทมีความรู้ทางสื่อช่วยค้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ดี จึงย่อมได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว กว่านักศึกษาปริญญาตรี

1. ด้านการบริหาร (Administration)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี มีคณะกรรมการที่ปรึกษา และคณะกรรมการบริหาร ในสำนักวิทยบริการ แบ่งหน่วยงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ แต่ละฝ่ายมีผู้บังคับบัญชาและกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน (สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545 : 27) แต่การพัฒนาที่เห็นว่า ห้องสมุดควรได้รับการปรับปรุงให้ก้าวหน้า และทันสมัย เพราะหากห้องสมุดมีระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของสถาบันในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์, (2543), มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544), มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดสหรัฐอเมริกา (ACRL, 2000), นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546) และ รณิดา ศิริไพบูลย์ (2541 : บทคัดย่อ)

2. ด้านการวางแผน (Panning)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้ดำเนินงานด้านการวางแผนโดยกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานสำนักวิทยบริการเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 2 เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและโสตทัศนูปกรณ์ โดยการจัดหา จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์และโปรแกรมจัดการลูกข่าย และปรับปรุงห้องประชุมใหญ่ ปรับปรุงห้องศูนย์การเรียนรู้ ระยะที่ 3 เป็นศูนย์การเรียนรู้

ด้วยตนเองและโสตทัศนูปกรณ์ที่สมบูรณ์ (สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544 : 5-7) สอดคล้องกับมาตรฐานฉบับใหม่ของ ACRL (ค.ศ. 2000) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรักษ์ สุทธิประภา (2542 : บทคัดย่อ) ที่ว่า คุณลักษณะของนักวางแผนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รม ป้อมทอง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ว่า กิจกรรมที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนมากทำเป็นกิจกรรมที่ 1 คือ การวางแผน

3. ด้านงบประมาณ (Budget)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่าคุณภาพการดำเนินงานของสำนักบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้รับการจัดสรรงบประมาณ 80 % ของค่าบำรุงห้องสมุด และได้รับเงินสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดิน สอดคล้องกับแนวคิดด้านงบประมาณของ ACRL (ค.ศ. 2000) และผลการวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ, (2546) ที่ว่า สถาบันอุดมศึกษาจะได้รับเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินบำรุงการศึกษา นั้นควรจัดสรรให้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับทัศนะของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ในปาฐกถา เรื่อง “มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาชาติ” ตอนหนึ่งว่า “ชุมชนสมองของเด็กอยู่ที่ห้องสมุดซึ่งรัฐบาลพร้อมสนับสนุนงบประมาณแก่อาจารย์ที่จะสร้างห้องสมุด โดยจะต้องเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต เกิดแล้วโต” (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ 13 สิงหาคม 2544 : 15)

4. ด้านบุคลากร (Staff)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีจำนวนบุคลากรเพียง 24 คน จึงไม่สอดคล้องกับภาระงานซึ่งมีหน่วยงาน 8 ฝ่าย และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์ยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของ ACRL (พ.ศ. 2000) และยังสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (2544) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นาดาร์ มีดี (2540 : บทคัดย่อ) ประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมืออย่างชำนาญและมีความก้าวหน้า มีความมั่นคงในการทำงานด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทรเพ็ญ กล่อมใจขาว (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบงานคอมพิวเตอร์ และจะมีความพึงพอใจในการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาก ในความสำเร็จความมั่นคงและความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิทอง ศรีสะอาด (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า จุดสำคัญที่ควรริบพัฒนาและให้การสนับสนุนโดยเร็ว คือ เรื่องโอกาสความก้าวหน้าและสถานภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับแนวคิดของ

พะยอม วงศ์สารศรี (2540 : 166) ที่กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากร คือ การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ

5. ด้านทรัพยากร (Resources)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มนักศึกษามีความเห็นว่าเป็นภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ แลบบันทึกลิส และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นาดร์ มีดี (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทรัพยากรห้องสมุดไม่เพียงพอหรือล้าสมัย ผลการวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546) ที่ว่า ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบ คือ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดไม่พอเพียงและล้าสมัย และผลการวิจัยของ สุธีราน้อยจันอัด (2541) และผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ภูผาธรรม (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้วัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และวิทยานิพนธ์ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับคู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (2543) แนวคิดของ ACRL (ค.ศ. 2000) และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

6. ด้านการบริการ (Services)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และนักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แต่ความเห็นของนักศึกษาภาคปกติ และภาค กศ.บป. เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากจำนวนหนังสือสำรอง สื่อโสตทัศน และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านตลอดทั้งความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏและสถาบันราชภัฏ ที่เห็นความจำเป็นต้องพัฒนาสำนักวิทยบริการให้มีศักยภาพสูงในการบริการ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2543 : 1-12) สอดคล้องกับความเห็นของ นันทา วิฑูณิศศักดิ์ (2545 : 15) ที่ว่า งานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด อาจกล่าวได้ว่างานบริการของห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญ และถือเป็นงานที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด และผลการวิจัยของ สุทธิทอง ศรีสะอาด (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่บรรลุเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริการ เพราะงานบริการเป็นหัวใจของห้องสมุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

ปาริชาติ เสารยะวิเศษ (2541 : 26) อ้างถึงใน Alzonfon and Pulis (1984) และงานวิจัยของ Hunter (1991)

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาภาค ปกติ มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มาก ยกเว้นนักศึกษาภาค กศ.บป. เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสำนัก วิทยบริการ ได้รับการปรับปรุงพัฒนาตามนโยบายของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ และสถาบัน ราชภัฏให้สำนักวิทยบริการมีศักยภาพสูงในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการ การเรียนรู้ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ 2543 : 1-12) โดยได้สร้างอาคารใหม่สูง 8 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอย 4,972.90 ตารางเมตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้พร้อมเพียง สอดคล้องกับเกณฑ์ มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) สอดคล้องกับมาตรฐานของ ต่างประเทศ (ACRL) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริทอง ศรีสะอาด (2544 : 204) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่า ในปี พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน รวมถึงห้องสมุดสถาบันราชภัฏ มีสถานภาพที่ดี ขึ้นมากกว่าเดิม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546)

8. ด้านการเข้าถึง (Access)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษา ภาค กศ.บป. มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับปานกลาง เฉพาะนักศึกษาปริญญาโทที่เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้จัดทำและจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือช่วยค้น เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการใน ระดับหนึ่ง สอดคล้องกับทัศนะของ แม้นมาส ขวลิขิต (2533 :16-18) ที่ว่า การเข้าถึงจำเป็น สำหรับการศึกษเพื่อพัฒนาตนเองและสังคม มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง (In-house database) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ เช่น ซีดีเอส/ไอซิส (CDS/ISIS) บีโออาร์เอสเสิร์ช (BRS Search) ฐานข้อมูล ซีดี-รอม (CD-ROM database) และฐานข้อมูลออนไลน์ (กาญจนา ใจกว้าง, 2540 : 222) สอดคล้องกับทัศนะของ พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์ (2538 : 2) ที่ว่า การเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และสิ่งที่เน้นมากที่สุด คือ การใช้บริการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ สอดคล้องกับความก้าวหน้าของวิทยาการสมัยใหม่ (นันทา วิฑูฒิกัตต์, 2545 : 11) ที่ว่า ห้องสมุดที่ได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้วจะมีบริการเข้า ถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบเครือข่ายเชื่อมโยงอย่างกว้างขวาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทา วิฑูฒิกัตต์, (2545 : 142-144) ที่พบว่า มหาวิทยาลัยแห่งชาติ ประเทศออสเตรเลีย ได้ เปลี่ยนแปลงบทบาทของห้องสมุดดั้งเดิม เป็นห้องสมุดที่มีบริการเข้าถึงในสังคมเครือข่ายเน้นการ

การเข้าถึงสารสนเทศจากทั่วโลก โดยเพิ่มการกลั่นกรอง การสังเคราะห์แหล่งสารสนเทศ สร้างพันธมิตรใหม่กับผู้ใช้บริการ

9. ด้านการสอน (Instruction)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูล และวิธีการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการยังไม่เพียงพอ เพราะการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะกระตุ้นให้ผู้ใช้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด สอดคล้องกับทัศนะของ Wilson (1995 : 1171-172) อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, (2541 : 29) ว่า การสอนเรื่องห้องสมุดเป็นการให้ผู้เรียนมีความรู้ในการจัดการสารสนเทศ รวมถึงวิธีการเลือกและใช้สารสนเทศทั่วไป ความรอบรู้เกี่ยวกับสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมสารสนเทศ การสอนการใช้ห้องสมุดหมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่สอนให้ผู้ใช้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด (The ALA Glossary of Library and Information Science 1983 : 237 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 27) (Rice, 1981 : 5 อ้างถึงใน ประภาส พาวินันท์, 2541 : 42)

10. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation)

นักศึกษาปริญญาโทเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แต่อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาค กศ.บป. โดยภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นเพื่อใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน และการร่วมมือกับชุมชนในด้านการจัดเก็บและด้านการบริการยังดำเนินการยังไม่ดีพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัมพร ปันศรี (2529 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง “สัมฤทธิ์ผลของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย” พบว่า ทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติการ เห็นด้วยกับการมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และผลการวิจัยของ สุรทอง ศรีสะอาด (2544 : 210-211) ที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาร้อยละ 71.4 ได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และร้อยละ 92.0 มีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีความเห็นอีกว่า ผู้บริหารห้องสมุดควรกำหนดให้มีการวางแผนร่วมมือในการดำเนินงานระบบเครือข่ายให้กว้างขวาง ครอบคลุมทั้งประเทศในทุกระดับ สอดคล้องกับมาตรฐานของ ACRL (ค.ศ. 2000)

11. ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Outcomes Assessment)

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมคุณภาพ ประเมินแผนงาน โครงการปฏิบัติงาน และประเมินผล การปฏิบัติด้านการบริการแก่ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ และมาตรฐานห้องสมุดของ ACRL ที่ว่า การประเมินผลลัพธ์จะจัดและมีผลต่อความสำเร็จของผลลัพธ์ที่ได้ระบุไว้ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดจะทำให้สำเร็จเพียงใด มีผลต่อความสำเร็จของนักศึกษาและประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายควรนำมาใช้ในการพิจารณาพึงพิงเทคโนโลยีให้มากขึ้น การประเมินผลลัพธ์ของห้องสมุดจำเป็นต้องประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของข้อมูลในห้องสมุดสะสมไว้

อาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีระบบการสืบค้นในห้องสมุด และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการ
2. อาคารสถานที่ที่มีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรไม่เพียงพอ ทางเข้าออกเป็นทางเดียวเดินสวนทางกันไม่สะดวก ควรแยกทางเข้าออกคนละทาง
3. หนังสือวารสารใหม่ ๆ มีน้อยและไม่ทันสมัย ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการจัดซื้อหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันต่อภาวะกาล และนำมาทำเลขหนังสืออย่างรวดเร็ว เพื่อความสะดวกในการยืม

นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีหนังสือที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และเป็นหนังสือใหม่ ๆ มีข้อมูลทันสมัยอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
2. ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกชั้น เพื่อสืบค้นหนังสือได้อย่างรวดเร็ว สะดวกแก่การยืม-คืน และให้มีความต่อเนื่องในการยืมต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็วด้วย
3. การให้บริการ อินเทอร์เน็ต ควรขยายเวลาบริการให้มากขึ้นและควรขยายเวลาปิดอาคารสำนักวิทยบริการเพิ่มขึ้นด้วย
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดด้วยสื่อต่างๆ หลายรูปแบบอย่างกว้างขวาง ทั้งถึงและต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ ACRL 11 ด้าน ครั้งนี้ ได้รับข้อมูลที่ควรแก่การนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท้นต่อวิวัฒนาการความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ก้าวหน้าและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสถาบัน

ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลเข้าใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวมข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการจัดการศึกษาทุกระดับโดยเฉพาะระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพในแต่ละด้านอย่างเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ควรดำเนินการตามนโยบายของสถาบัน โดย

2.1 ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การสอนการใช้ห้องสมุด การสื่อสารและความร่วมมือ และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

2.2 จัดให้มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกันและรัดกุม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์และบุคลากร

บรรณารักษ์และบุคลากร ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการและปฏิบัติตามเกณฑ์ที่สำนักวิทยบริการกำหนดไว้โดยเคร่งครัดในเรื่องลักษณะของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์และคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี และปฏิบัติงานทางด้านการเข้าถึงการสอนการใช้ห้องสมุด และการสื่อสารและความร่วมมือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดต่อการดำเนินงาน ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ

2. ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

3. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ภูผธรรม. (2541). ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต
เทคโนโลยีทางการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กาญจนา ใจกว้าง. (2540). “คอมพิวเตอร์กับงานบริการค้นคืนสารสนเทศ”. ในเอกสาร
การสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น, หน่วยที่ 11 หน้า 103-
148. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : ภาควิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- กุหลาบ ปิ่นลายนาค. (ม.ป.ป.). การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : ชมรมเด็ก.
- ไกรยุทธ อีรตยาสินันท์. (2528). หลักการงบประมาณแผ่นดิน. กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช.
- ครองทรัพย์ เจตินภาพันธุ์. (2542). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- จันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว. (2541). ผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์บรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์ มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จรรุวรรณ ลินธุโสภณ. (2521). “ความหมายในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษา
มหาวิทยาลัย”, วิทยบริการ. 2(1-2) : 89-101; กุมภาพันธ์ 2523.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน. (2526). ความสำคัญของห้องสมุดต่อการเรียนการสอน.
กรุงเทพมหานคร : ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 :
15 - 22.
- ฉัตรวรรณ เหมฤดี. (2542). การประเมินระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคในเครือข่าย
ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล. (2535). “ระบบการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์”. การค้นคืน
สารสนเทศออนไลน์. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณรงค์ ป้องบุปผา. (2530). ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2 .
กรุงเทพมหานคร : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2545). ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพมหานคร :
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงดาว จารุสุวรรณภูมิ. 2541. การศึกษาหาความพึงพอใจในด้านการบริการหลังการขาย
ของผลิตภัณฑ์สีผง บริษัท ทีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด ตามทัศนคติของลูกค้า.
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษา พ.ศ. 2544. ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทักษิณ ชินวัตร. “มติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาชาติ”.
หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. 13 สิงหาคม 2544. หน้า 15.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์. (2525). พฤติกรรมการสอนวิธีใช้ห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร :
บูรพาสาสน์.
- นฤตย์ นิมสมบุญ และ ชารุกี นางาตะ (2546). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนัก
หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทา วิฑูฒิกศักดิ์. (2545). การวางแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ
ในทศวรรษหน้า (2544-2553). กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2540). สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3 แก้ไขเพิ่มเติม.
กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- นาถร์ มีดี. (2540). การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดำเนินงานห้องสมุดกองทัพบก.
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา, สถาบันราชภัฏ. (2546). คู่มือนักศึกษา สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จพระ
เจ้าพระยา ปีการศึกษา 2546. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา.
- บุญชนะ อัดถากร. (2526). การคลัง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2527). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม.
กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน์.
- _____. (2537). การพัฒนาการสอน. กรุงเทพมหานคร : ชมรมเด็ก.
- ประคอง กรรณสูต. (2540). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :
บรรณกิจ.

- ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร. (2542). ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพมหานคร :
ต้นอ้อ 1999 จำกัด.
- ประภาวดี สิบสินธุ์. (2543). สารสนเทศในบริบทสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ประภาส พาวินันท์. (2541). การสอนการใช้ห้องสมุดและทักษะทางสารนิเทศ
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาริชาติ เสาร์ยวิเศษ. (2541). ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาค้นหาความ
วารสารภาษาไทยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในหอสมุดกลาง สำนัก
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. กรุงเทพมหานคร : ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์. (2543). สภาพปัญหาและความต้องการในการดำเนินงาน
ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พจน์ สะเพียรชัย. (2532). "ห้องสมุดกับความเป็นเลิศทางวิชาการ," ใน เอกสารความร่วมมือ
ระหว่างห้องสมุดกับสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 7 เรื่อง การพัฒนาศักยภาพของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม เมื่อวันที่ 4 - 6
กรกฎาคม.
- พจนานุกรมฉบับ สอ เสถบุตร. (2540). กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :
อักษรเจริญทัศน์.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพมหานคร : สำนักนโยบาย
และแผนพัฒนาการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2535). สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพมหานคร :
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- _____. (2541). สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2540). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร
: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ. (2538). ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์/ห้องสมุดเสมือน. บรรณศาสตร์
10,2 (ธันวาคม) 1-18.

- เพ็ญแข สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2537). การงบประมาณ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2543). การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แมนมาส ขวลิต. (2533). สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น, หน่วยที่ 1, หน้า 1-25. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2541). คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ (1991).
- _____. (2543). คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ (1991) จำกัด.
- ยีน ภัวรวรรณ และ อโนมา สุวรรณภักดี. (2543). การปฏิรูปการเรียนรู้ในศตวรรษหน้า กรณีศึกษา Education System Reform in the next millennium a case study. กรุงเทพมหานคร : ข่าวสารกองบริการการศึกษา, 11 (83), 8-21.
- รณิดา ศิริไพบูลย์. (2541). บทบาทของผู้บริหารในการดำเนินงานห้องสมุดโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ร่างงบประมาณสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544.
- ราม ป้อมทอง. (2541). กระบวนการตัดสินใจเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติของผู้บริหารห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รายงานการศึกษาตนเอง สำนักวิทยบริการ พ.ศ.2547. (2547). กรุงเทพมหานคร : สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เรณู เปียชื่อ. (2538). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพมหานคร : เบลโล่การพิมพ์.
- ลมูล รัตนากร. (2530). การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- _____. (2539). การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- วณัฏฐ์ ฐานวงศ์ศานติ. (ม.ป.ป). กิจกรรมสำหรับห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์
- _____. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : ไสภณการพิมพ์.

- ศลีลา ปิ่นเพชร. (2541). การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ ลักษณะการสื่อสาร
ด้านการบริการ และความพึงพอใจ ในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์.
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์พัฒนาการมหาบัณฑิต. คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุจิมน สุกโสภาส. (2543). การใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2545). รายงานประจำปี 2545 สำนักวิทยบริการ.
- สมจิต พรหมเทพ. (2542). บริการสื่อสารนิเทศกับการพัฒนาชนบท. เชียงใหม่ :
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2543). การเตรียมความพร้อมของสำนักงานสภา
สถาบันราชภัฏ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- สุกานดา ดีโพธิ์กลาง และคนอื่น ๆ . (2540). ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : แผนกพัสดุ สำนักการเงินและทรัพย์สิน
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. 2521. การใช้บริการและการเขียนรายงานการค้นคว้า.
กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2542). การใช้บริการและการเขียนรายงานการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 12.
กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธีรา น้อยจันอัด. (2541). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรักษ์ สุทธิประภา. 2542. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับการปฏิบัติงาน
ด้านการวางแผนการศึกษา และงบประมาณ ของวิทยาลัยการอาชีพใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต.
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรทอง ศรีสะอาด. (2543-2544). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่
เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรวิชัย นาครทรรพ. (2544). วิทยุทัศน์อุดมศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : อนุสารอุดมศึกษา, 27 (271) , 12-23.
- อัมพร ทิษะระ. (2528). ศัพทวิทยาการบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพร ปันศรี. (2526-2529). สมฤทธิผลของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอี่ยมพร ทศนประสิทธิ์ผล. (2542). สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. สุวีริยาสาส์น.
- ACRL. (1995). *Standards for College Libraries 1995 Edition*. College and Research Library News. 59 (4) : 245-257 : April 1995.
- . (2004). *Association. Of College and Research Libraries Standards for College 2000 Edition*. <http://www.ala.org/acrl/collge.html>.
- Beeler, M.G. Fancher and others. (1974). *Measuring the Quality of Library Service : A Handbook*. Metuchen, N.J. : Scareerow Press.
- Bloomberg, Marty. (1977). *Introduction to Public Services for Library Technicians*. 2 nd ed. Littleton, Colo. : Libraries Unlimited.
- Brophy, Peter, (2000). *Academic Library*. London: Library Association Publishing.
- Clark, Burton R., and Guy R Neave. (1992). *The Encyclopedia of Higher Education*. New York: Pergamon Press.
- Lee, Hwa-Wei. (1998). “The Library of the Future, Overview.” Ohio University Libraries : 1997-98 Annual Report.
- Osiobe, Stephen Achavwuko. (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, Calif : College of the Seguias, 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.

ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



พิเศษ/ 2546

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

9 กรกฎาคม 2546

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววรรณรัตน์ คนชื่อ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา-
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รุ่นที่ 1 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยา-
นิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา” โดยมีคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ผศ.ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ
2. รศ.ดร.นันทา วิฑูณิศศักดิ์

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นันทา วิฑูณิศศักดิ์)
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786

ITEM SPECIFICATION

อาจารย์/บรรณารักษ์

มิติ	จำนวนข้อ	ข้อคำถาม	ตอนที่
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3	1, 2, 3	1
2. ด้านบริหารจัดการ	3	1, 2, 3	2
3. ด้านการวางแผนและการนำกลยุทธ์มาใช้	3	4, 5, 6	2
4. ด้านงบประมาณ	3	7, 8, 9	2
5. ด้านบุคลากร	3	10, 11, 12	
6. ด้านทรัพยากร			
6.1 (การจัดหา)	3	13, 14, 15	2
6.2 (วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ)	2	16, 17	2
6.3 (วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร)	2	18, 19	2
6.4 (วัสดุไม่ตีพิมพ์)	2	20, 21	2
6.5 (สื่ออิเล็กทรอนิกส์)	2	22, 23	2
7. ด้านบริการ ประเภทบริการและวิธีการ			
7.1 บริการพื้นฐาน	3	24, 25, 26	2
7.2 บริการตอบคำถาม	2	27, 28	2
7.3 บริการพิเศษ	2	29, 30	2
7.4 บริการสื่อสตัททัศน์	3	31, 32, 33	2
7.5 บริการ Internet	3	34, 35, 36	2
8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
8.1 บรรยากาศภายในห้องสมุด	3	37, 38, 39	2
8.2 อาคารห้องสมุด	3	40, 41, 42	2
8.3 ครุภัณฑ์	4	43, 44, 45, 46	2
9. ด้านการเข้าถึง	3	47, 48, 49	2
10. ด้านการเรียนการสอน			
10.1 ปรุมนิเทศห้องสมุด	3	50, 51, 52	2
10.2 การสอนการใช้ห้องสมุด	3	53, 54, 55	2
11. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ			
11.1 การสื่อสารกับผู้ใช้	4	56, 57, 58, 59	2
11.2 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	3	60, 61, 62	2
12. ด้านประเมินและผลลัพธ์	5	63, 64, 65, 66, 67	2

ITEM SPECIFICATION

นักศึกษา

มิติ	จำนวนข้อ	ข้อคำถาม	ตอนที่
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5	1, 2, 3, 4, 5	1
2. ด้านทรัพยากร			
2.1 (การจัดหา)	3	1, 2, 3	2
2.2 (วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ)	2	4, 5	2
2.3 (วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร)	2	6, 7	2
2.4 (วัสดุไม่ตีพิมพ์)	2	8, 9	2
2.5 (สื่ออิเล็กทรอนิกส์)	2	10, 11	2
3. ด้านบริการ ประเภทบริการและวิธีการ			
3.1 บริการพื้นฐาน	3	12, 13, 14	2
3.2 บริการตอบคำถาม	2	15, 16	2
3.3 บริการพิเศษ	2	17, 18	2
3.4 บริการสื่อทัศน	3	19, 20, 21	2
3.5 บริการ Internet	3	22, 23, 24	2
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
4.1 บรรยากาศภายในห้องสมุด	3	25, 26, 27	2
4.2 อาคารห้องสมุด	3	28, 29, 30	2
4.3 ครุภัณฑ์	4	31, 32, 33, 34	2
5. ด้านการเข้าถึง	3	35, 36, 37	2
6. ด้านการเรียนการสอน			
6.1 ปรุมนิเทศห้องสมุด	3	38, 39, 40	2
6.2 การสอนการใช้ห้องสมุด	3	41, 42, 43	2
7. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ			
6.1 การสื่อสารกับผู้ใช้	4	44, 45, 46, 47	2
6.2 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	3	48, 49, 50	2

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรง

ชุดที่ 1 (ถามอาจารย์บรรณรักษ์และเจ้าหน้าที่)

ชุดที่ 2 (ถามนักศึกษา)

แบบสอบถาม

ชุดที่ 1

การวิจัยเรื่อง

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

1. ปริญญาตรี

☐

2. ประกาศนียบัตรบัณฑิต

☐

3. ปริญญาโท

☐

4. ปริญญาเอก

☐

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

การประเมิน		
1	0	-1

3. ประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพบรรณารักษ์

☐

1. 5 ปี

☐

2. 6 - 10 ปี

☐

3. 11-15 ปี

☐

4. 16-20 ปี

☐

5. 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบัน-
ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกอบด้วยคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในกรอบของเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของสมาคมห้องสมุด
อเมริกัน กรอบงานประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และกรอบมาตรฐานห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 11 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร
ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและ
ความร่วมมือ และ ด้านการประเมินและผลลัพธ์ โดยการให้ระดับของประสิทธิภาพแต่ละรายการ
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
ด้านการบริหาร								
มีระบบบริหารงานบุคคลโดยมีการกำหนดตำแหน่ง และการประเมินผล								
มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย								
มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านจิตสำนึก และทักษะใน การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังความคิด เห็นของผู้ใช้								
ด้านการวางแผน								
มีแผนกลยุทธ์สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ สถาบัน								
มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพผลงาน อย่างสม่ำเสมอ								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
6. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ								
3. ด้านงบประมาณ								
7. ห้องสมุดมีความสามารถในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด								
8. ปริมาณงบประมาณใช้สำหรับการพัฒนาบริการห้องสมุดให้ดีขึ้น								
9. มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ								
4. ด้านบุคลากร								
10. บุคลากรมีปริมาณสอดคล้องกับภาระงาน								
11. บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ								
12. บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอย่างดี								
5. ด้านทรัพยากร การจัดหา								
13. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
14. ทรัพยากรสารสนเทศที่ความต้องการมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ของผู้ใช้								
15. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และมีการสอบถามผู้ใช้บริการสม่ำเสมอในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ								
วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ								
16. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
17. เมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถบอกให้ทราบถึงสถานภาพของหนังสือนั้นได้อย่างรวดเร็ว								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร								
8. วารสารที่จัดขึ้นมีจำนวนเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
9. การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย								
วัสดุไม่ตีพิมพ์								
0. แถบบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพอและเป็นฉบับสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
1. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว								
สื่ออิเล็กทรอนิกส์								
2. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
3. การยืม - คืน สะดวกและรวดเร็ว								
ด้านการบริการ ประเภทบริการและวิธีการ								
บริการพื้นฐาน								
4. มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการและมีบรรยากาศที่ร่มรื่น เหมาะเข้ามาใช้บริการ								
5. การบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการให้ยืม บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น								
6. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดบรรยาย อภิปราย เป็นต้น								
บริการตอบคำถาม								
7. ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและเพียงพอในการให้บริการ								
8. มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้ศึกษามีปัญหา								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
บริการพิเศษ								
29. หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วัน ทำการ และมีความพอเพียงต่อความต้องการ								
30. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น ข้อมูลท้องถิ่น “ธนบุรี”								
บริการสื่อโสตทัศน์								
31. มีความยืดหยุ่นในระเบียบการยืมด้านจำนวนและ ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อ								
32. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน์ สอดคล้องกับ ความต้องการ								
33. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร								
บริการ Internet								
34. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30-19.30 น.								
35. การเชื่อมต่อ Internet เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด								
36. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อการให้บริการ								
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
บรรยากาศภายในห้องสมุด								
37. ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อในการสืบค้นได้อย่าง มีประสิทธิภาพ								
38. บรรยากาศในสำนักวิทยบริการเหมาะสม แก่การอ่านหนังสือ								
39. เมื่อเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการแล้วอยาก เข้ามาใช้บริการอีก								
อาคารห้องสมุด								
40. สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ในที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้ บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
11. จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาชั้นคว่ำภายในสำนักวิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ								
12. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสำนักวิทยบริการมีความเหมาะสม								
ครุภัณฑ์								
13. มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานห้องสมุดและการให้บริการ								
14. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน								
15. เคา์เตอร์ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน								
16. ทางเข้า-ออก สำนักวิทยบริการมีความสะดวก								
8. ด้านการเข้าถึง								
17. มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าสะดวกและรวดเร็ว								
18. จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง								
19. เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศในระดับสถาบันท้องถิ่นและสากล								
9. ด้านการสอน								
ปฐมนิเทศห้องสมุด								
50. เนื้อหาและระยะเวลาในการจัดการปฐมนิเทศมีความเหมาะสมครอบคลุมการใช้งานสำนักวิทยบริการ								
51. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย								
52. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย และได้เห็นของจริง								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
การสอนการใช้ห้องสมุด								
53. สำนักวิทยบริการมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ								
54. ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม อยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ								
55. อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม								
10. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ								
การสื่อสารกับผู้ใช้								
56. มีเครือข่ายสำนักวิทยบริการของสถาบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของสถาบันอื่น ๆ ได้								
57. มีความชัดเจนของแผนผังที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ								
58. มีการจัดป้ายนิทรรศการให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์								
59. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือเว็บไซต์ของสถาบัน								
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด								
60. สำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน								
61. มีการร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดเก็บ								
62. มีการร่วมมือกับชุมชนในด้านการบริการ								
11. ด้านการประเมินและประเมินผลลัพธ์								
63. มีระบบการประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานฯ								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
4. มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงานเพื่อควบคุมคุณภาพขึ้นภายในสำนัก วิทยบริการอย่างเป็นทางการ								
5. มีการประเมินแผนงานและโครงการปฏิบัติงานใน สำนักวิทยบริการทุกงาน								
6. มีการศึกษาตนเองอย่างเป็นทางการของสำนัก วิทยบริการเพื่อค้นหาจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข จุดแข็งและแนวทางเสริม								
7. มีการประเมินผลงานบริการสำนักวิทยบริการหรือ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ								

68. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ต่อไปในอนาคต

นางสาวอรุณรัตน์ คนชื่อ
(ผู้วิจัย)

แบบสอบถาม

ชุดที่ 2

การวิจัยเรื่อง

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. ระยะเวลาในการเรียน

☐

1. 1 ปี

☐

2. 2 ปี

☐

3. 3 ปี

☐

4. 4 ปี

☐

5. 4 ปี ขึ้นไป

3. ประเภทของนักศึกษา

☐

1. นักศึกษาปริญญาโท

☐

2. นักศึกษา ภาค กศ.บป.

☐

3. นักศึกษาภาคปกติ

การประเมิน		
1	0	-1

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบัน-ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกอบด้วยคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในกรอบของเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน กรอบงานประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน และด้านการสื่อสารและความร่วมมือ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
1. ด้านทรัพยากร								
การจัดหา								
1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ของผู้ใช้								
3. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และมีการสอบถามผู้ใช้บริการสม่ำเสมอในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ								
วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ								
4. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
5. เมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถบอกให้ทราบถึงสถานภาพของหนังสือนั้นได้อย่างรวดเร็ว								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร								
6. วารสารที่จัดขึ้นมีจำนวนเพียงพอและมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
7. การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย								
วัสดุไม่ตีพิมพ์								
8. แถบบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
9. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว								
สื่ออิเล็กทรอนิกส์								
10. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้								
11. การยืม - คืน สะดวกและรวดเร็ว								
2. ด้านการบริการ ประเภทบริการและวิธีการบริการพื้นฐาน								
12. มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ และมีบรรยากาศที่ร่มรื่นน่าเข้ามาใช้บริการ								
13. การบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการให้อ่าน บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น								
14. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น								
บริการตอบคำถาม								
15. ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและพอเพียงในการให้บริการ								
16. มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อนักศึกษามีปัญหา								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
บริการพิเศษ								
17. หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วัน ทำการ และมีความพอเพียงต่อความต้องการ								
18. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น ข้อมูลท้องถิ่น “ธนบุรี”								
บริการสื่อโสตทัศน์								
19. มีความยืดหยุ่นในระเบียบการยืมด้านจำนวนและ ระยะเวลาในการให้ยืมสื่อ								
20. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน์ สอดคล้องกับ ความต้องการ								
21. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร								
บริการ Internet								
22. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30-19.30 น.								
23. การเชื่อมต่อ Internet เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด								
24. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อ การให้บริการ								
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
บรรยากาศภายในห้องสมุด								
25. ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อในการสืบค้นได้อย่าง มีประสิทธิภาพ								
26. บรรยากาศในสำนักวิทยบริการเหมาะสมแก่การ อ่านหนังสือ								
27. เมื่อเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการแล้วอยาก เข้ามาใช้บริการอีก								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
อาคารห้องสมุด								
28. สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน								
29. จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ								
30. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสำนักวิทยบริการมีความเหมาะสม								
ครุภัณฑ์								
31. มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานสำนักวิทยบริการและการให้บริการ								
32. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน								
33. เคาน์เตอร์ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน								
34. ทางเข้า-ออก สำนักวิทยบริการมีความสะดวก								
4. ด้านการเข้าถึง								
35. มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าสะดวกและรวดเร็ว								
36. จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง								
37. เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศในระดับสถาบันท้องถิ่นและสากล								
5. ด้านการสอน								
ปฐมนิเทศห้องสมุด								
38. เนื้อหาและระยะเวลาในการจัดการปฐมนิเทศมีความเหมาะสมครอบคลุมการใช้งานสำนักวิทยบริการ								
39. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย								
40. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย และได้เห็นของจริง								

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน					การประเมิน		
	5	4	3	2	1	1	0	-1
การสอนการใช้ห้องสมุด								
41. สำนักวิทยบริการมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ								
42. ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม อยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ								
43. อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม								
6. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ								
การสื่อสารกับผู้ใช้								
44. มีเครือข่ายสำนักวิทยบริการของสถาบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของสถาบันอื่น ๆ ได้								
45. มีความชัดเจนของแผนผังที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ								
46. มีการจัดป้ายนิทรรศการให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์								
47. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือเว็บไซต์ของสถาบัน								
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด								
48. สำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน								
49. มีการร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดเก็บ								
50. มีการร่วมมือกับชุมชนในด้านการบริการ								

51. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ต่อไปในอนาคต

นางสาววรรณรัตน์ คนชื่อ
(ผู้วิจัย)

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ชุตินา สัจจามันท์
ประธานชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์สถาบันอุดมศึกษา
อาจารย์ประจำสาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน ลอยฟ้า
รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมัตย์
อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. รองศาสตราจารย์ จุมพจน์ วนิชกุล
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 (ถามอาจารย์บรรณรักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

แบบสอบถาม ชุดที่ 2 (ถามนักศึกษา)

แบบสอบถาม

ชุดที่ 1

การวิจัยเรื่อง

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับอาจารย์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

1. ปริญญาตรี

☐

2. ประกาศนียบัตรบัณฑิต

☐

3. ปริญญาโท

☐

4. ปริญญาเอก

☐

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพบรรณารักษ์

☐

1. 5 ปี

☐

2. 6 - 10 ปี

☐

3. 11-15 ปี

☐

4. 16-20 ปี

☐

5. 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบัน-
ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกอบด้วยคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในกรอบของเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของสมาคมห้องสมุด
อเมริกัน กรอบงานประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และกรอบมาตรฐานห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 11 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร
ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ด้านการสอน ด้านการสื่อสารและ
ความร่วมมือ และ ด้านการประเมินและผลลัพธ์ โดยการให้ระดับของประสิทธิภาพแต่ละรายการ
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการบริหาร					
1. มีระบบบริหารงานบุคคลโดยมีการกำหนดตำแหน่งและการประเมินผล					
2. มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
3. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านจิตสำนึก และทักษะในการสื่อสารด้วยภาษา ที่เข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้					
2. ด้านการวางแผน					
4. มีแผนกลยุทธ์สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน					
5. มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพผลงานอย่างสม่ำเสมอ					
6. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ					
3. ด้านงบประมาณ					
7. ห้องสมุดมีความสามารถในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
8. ปริมาณงบประมาณใช้สำหรับการพัฒนาบริการห้องสมุดให้ดีขึ้น					
9. มีการกำกับ ตรวจสอบและควบคุมการใช้งบประมาณให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านบุคลากร					
10. บุคลากรมีปริมาณสอดคล้องกับภาระงาน					
11. บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
12. บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอย่างดี					
5. ด้านทรัพยากร การจัดหา					
13. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
14. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ของผู้ใช้					
15. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และมีการสอบถามผู้ให้บริการสม่ำเสมอ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ					
วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ					
16. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
17. เมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถบอกให้ทราบถึงสถานภาพของหนังสือนั้นได้อย่างรวดเร็ว					
วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร					
18. วารสารที่จัดขึ้นชั้นมีจำนวนเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
19. การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย					
วัสดุไม่ตีพิมพ์					
20. แดบบันทึกลีขึงมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
21. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
สื่ออิเล็กทรอนิกส์					
22. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
23. การยืม - คืน สะดวกและรวดเร็ว					
6. ด้านการบริการ ประเภทบริการและวิธีการ					
บริการพื้นฐาน					
24. มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้ บริการและมีบรรยากาศที่ร่มรื่นน่าเข้ามาใช้บริการ					
25. การบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการให้อ่าน บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น					
26. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น					
บริการตอบคำถาม					
27. ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและพอเพียงในการให้บริการ					
28. มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อนักศึกษามีปัญหา					
บริการพิเศษ					
29. หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วัน ทำการ และมีความพอเพียงต่อ ความต้องการ					
30. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น ข้อมูลท้องถิ่น “ธนบุรี”					
บริการสื่อโสตทัศน					
31. มีความยืดหยุ่นในระเบียบการยืมด้านจำนวนและระยะเวลาในการให้ยืม สื่อ					
32. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน สอดคล้องกับความต้องการ					
33. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร					
บริการ Internet					
34. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30-19.30 น.					
35. การเชื่อมต่อ Internet เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด					
36. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อการให้บริการ					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
บรรยากาศภายในห้องสมุด					
37. ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อในการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
38. บรรยากาศในสำนักวิทยบริการเหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ					
39. เมื่อเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก					
อาคารห้องสมุด					
40. สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ในที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน					
41. จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ					
42. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสำนักวิทยบริการมีความเหมาะสม					
ครุภัณฑ์					
43. มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานห้องสมุดและการให้บริการ					
44. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน					
45. เคา์เตอร์ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน					
46. ทางเข้า-ออก สำนักวิทยบริการมีความสะดวก					
8. ด้านการเข้าถึง					
47. มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าสะดวกและรวดเร็ว					
48. จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง					
49. เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศในระดับสถาบัน ท้องถิ่นและสากล					
9. ด้านการสอน					
ปฐมนิเทศห้องสมุด					
50. เนื้อหาและระยะเวลาในการจัดการปฐมนิเทศมีความเหมาะสมครอบคลุมการใช้งานสำนักวิทยบริการ					
51. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
52. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย และได้เห็นของจริง					
การสอนการใช้ห้องสมุด					
53. สำนักวิทยบริการมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ					
54. ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม อยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ					
55. อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม					
10. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ					
การสื่อสารกับผู้ใช้					
56. มีเครือข่ายสำนักวิทยบริการของสถาบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ของสถาบันอื่น ๆ ได้					
57. มีความชัดเจนของแผนผังที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ					
58. มีการจัดป้ายนิเทศการให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์					
59. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือเว็บไซต์ของสถาบัน					
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด					
60. สำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น เพื่อให้มีการใช้ ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน					
61. มีการร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดเก็บ					
62. มีการร่วมมือกับชุมชนในด้านการบริการ					
11. ด้านการประเมินและประเมินผลลัพธ์					
63. มีระบบการประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการเพื่อเป็นแนวทาง ในการจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานฯ					
64. มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการทุกงานเพื่อ ควบคุมคุณภาพขึ้นภายในสำนักวิทยบริการอย่างเป็นทางการ					
65. มีการประเมินแผนงานและโครงการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ ทุกงาน					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
66. มีการศึกษาตนเองอย่างเป็นทางการของสำนักวิทยบริการเพื่อค้นหา จุดอ่อนและแนวทางแก้ไข ค้นหาจุดแข็งและแนวทางเสริม					
67. มีการประเมินผลงานบริการสำนักวิทยบริการหรือประเมินความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					

68. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ต่อไปในอนาคต

นางสาววรรณรัตน์ คนชื่อ
(ผู้วิจัย)

แบบสอบถาม

ชุดที่ 2

การวิจัยเรื่อง

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. ระยะเวลาในการเรียน

☐

1. 1 ปี

☐

2. 2 ปี

☐

3. 3 ปี

☐

4. 4 ปี

☐

5. 4 ปี ขึ้นไป

3. ประเภทของนักศึกษา

☐

1. นักศึกษาปริญญาโท

☐

2. นักศึกษา ภาศ กศ.บป.

☐

3. นักศึกษาภาคปกติ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการสถาบัน-
ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกอบด้วยคำถามที่บูรณาการการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในกรอบของเกณฑ์มาตรฐาน 11 ด้าน ของสมาคมห้องสมุด
อเมริกัน กรอบงานประกันคุณภาพหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และกรอบมาตรฐานห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง
ด้านการสอน และ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านทรัพยากร					
การจัดหา					
1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ของผู้ใช้					
3. ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และมีการสอบถามผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ					
วัสดุตีพิมพ์ - หนังสือ					
4. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
5. เมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบเจ้าหน้าที่สามารถบอกให้ทราบถึงสถานภาพ ของหนังสือนั้นได้อย่างรวดเร็ว					
วัสดุตีพิมพ์ - วารสาร					
6. วารสารที่จัดขึ้นชั้นมีจำนวนเพียงพอและมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
7. การจัดเรียงวารสารค้นหาได้ง่าย					
วัสดุไม่ตีพิมพ์					
8. แถบบันทึกเสียงมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
9. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
สื่ออิเล็กทรอนิกส์					
10. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					
11. การยืม – คืน สะดวกและรวดเร็ว					
2. ด้านการบริการ ประเภทบริการและวิธีการ					
บริการพื้นฐาน					
12. มีระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการและมีบรรยากาศที่ร่มรื่นน่าเข้ามาใช้บริการ					
13. การบริการของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการให้อ่าน บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง เป็นต้น					
14. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ อภิปราย เป็นต้น					
บริการตอบคำถาม					
15. ทรัพยากรอ้างอิงมีความทันสมัยและพอเพียงในการให้บริการ					
16. มีบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อนักศึกษามีปัญหา					
บริการพิเศษ					
17. หนังสือสำรอง คือ หนังสือที่ยืมได้ 3 วัน ทำการ และมีความพอเพียงต่อความต้องการ					
18. มีการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศพิเศษ เช่น ข้อมูลท้องถิ่น “ธนบุรี”					
บริการสื่อโสตทัศน์					
19. มีความยืดหยุ่นในระเบียบการยืมด้านจำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมสื่อ					
20. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศน์ สอดคล้องกับความต้องการ					
21. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
บริการอินเทอร์เน็ต					
22. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 8.30-19.30 น.					
23. การเชื่อมต่อ Internet เข้าระบบได้ง่ายไม่ติดขัด					
24. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
บรรยากาศภายในห้องสมุด					
25. ส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อในการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
26. บรรยากาศในสำนักวิทยบริการเหมาะสมแก่การอ่านหนังสือ					
27. เมื่อเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก					
อาคารห้องสมุด					
28. สำนักวิทยบริการตั้งอยู่ในที่ไปมาสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเป็นศูนย์กลางของสถาบัน					
29. จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการมีจำนวนเพียงพอ					
30. เนื้อที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสำนักวิทยบริการมีความเหมาะสม					
ครุภัณฑ์					
31. มีครุภัณฑ์จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงานสำนักวิทยบริการและการให้บริการ					
32. ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน					
33. เคา์เตอร์ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน					
34. ทางเข้า-ออก สำนักวิทยบริการมีความสะดวก					
4. ด้านการเข้าถึง					
35. มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าสะดวกและรวดเร็ว					
36. จัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้าถึง					
37. เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศในระดับสถาบัน ห้องถิ่นและสากล					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
5. ด้านการสอน					
ปฐมนิเทศห้องสมุด					
38. เนื้อหาและระยะเวลาในการจัดการปฐมนิเทศมีความเหมาะสม ครอบคลุมการใช้งานสำนักวิทยบริการ					
39. คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					
40. แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย และได้เห็นของจริง					
การสอนการใช้ห้องสมุด					
41. สำนักวิทยบริการมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้ ทรัพยากรสารสนเทศผสมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ					
42. ห้องที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม อยู่ใกล้สำนักวิทยบริการ					
43. อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนมีความพร้อม					
6. ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ					
การสื่อสารกับผู้ใช้					
44. มีเครือข่ายสำนักวิทยบริการของสถาบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ของสถาบันอื่น ๆ ได้					
45. มีความชัดเจนของแผนผังที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ					
46. มีการจัดป้ายนิทรรศการให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์					
47. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการผ่านสื่อ เช่น วารสารสำนักวิทยบริการ หรือเว็บไซต์ของสถาบัน					
ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด					
48. สำนักวิทยบริการมีความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น เพื่อให้มีการใช้ ทรัพยากรและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร่วมกัน					
49. มีการร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดเก็บ					
50. มีการร่วมมือกับชุมชนในด้านการบริการ					

51. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ต่อไปในอนาคต

นางสาววรรณรัตน์ คนชื่อ
(ผู้วิจัย)

ภาคผนวก จ
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวอรุณรัตน์ คนชื่อ
 วัน เดือน ปีเกิด 6 กันยายน 2512
 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
 ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540
 สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

- บัณฑิตศึกษา สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
 บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ 3 พ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน