

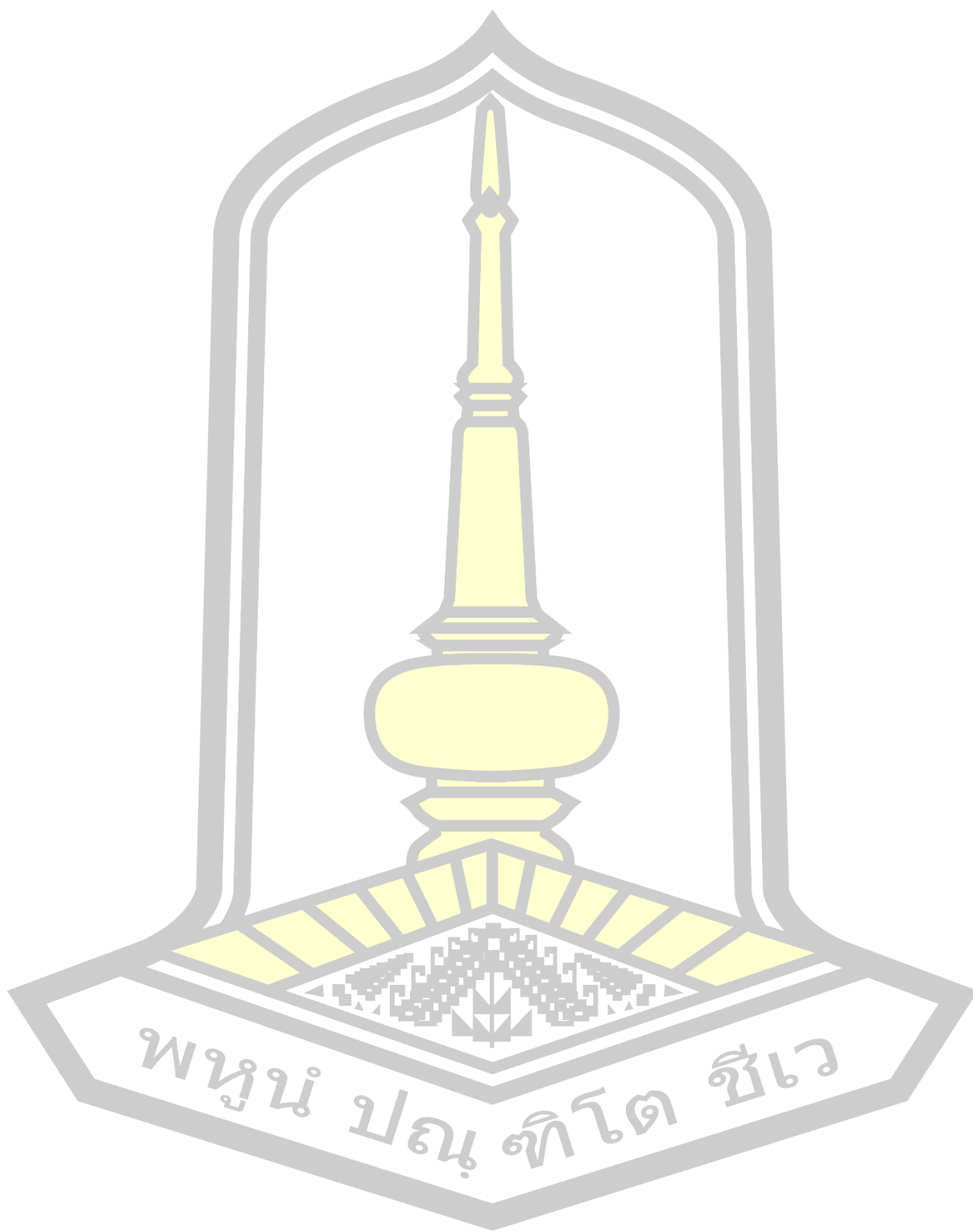


การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา
ผลงานทางวิชาการ

วิทยานิพนธ์
ของ
สมฤดี พิณทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์
พฤศจิกายน 2562

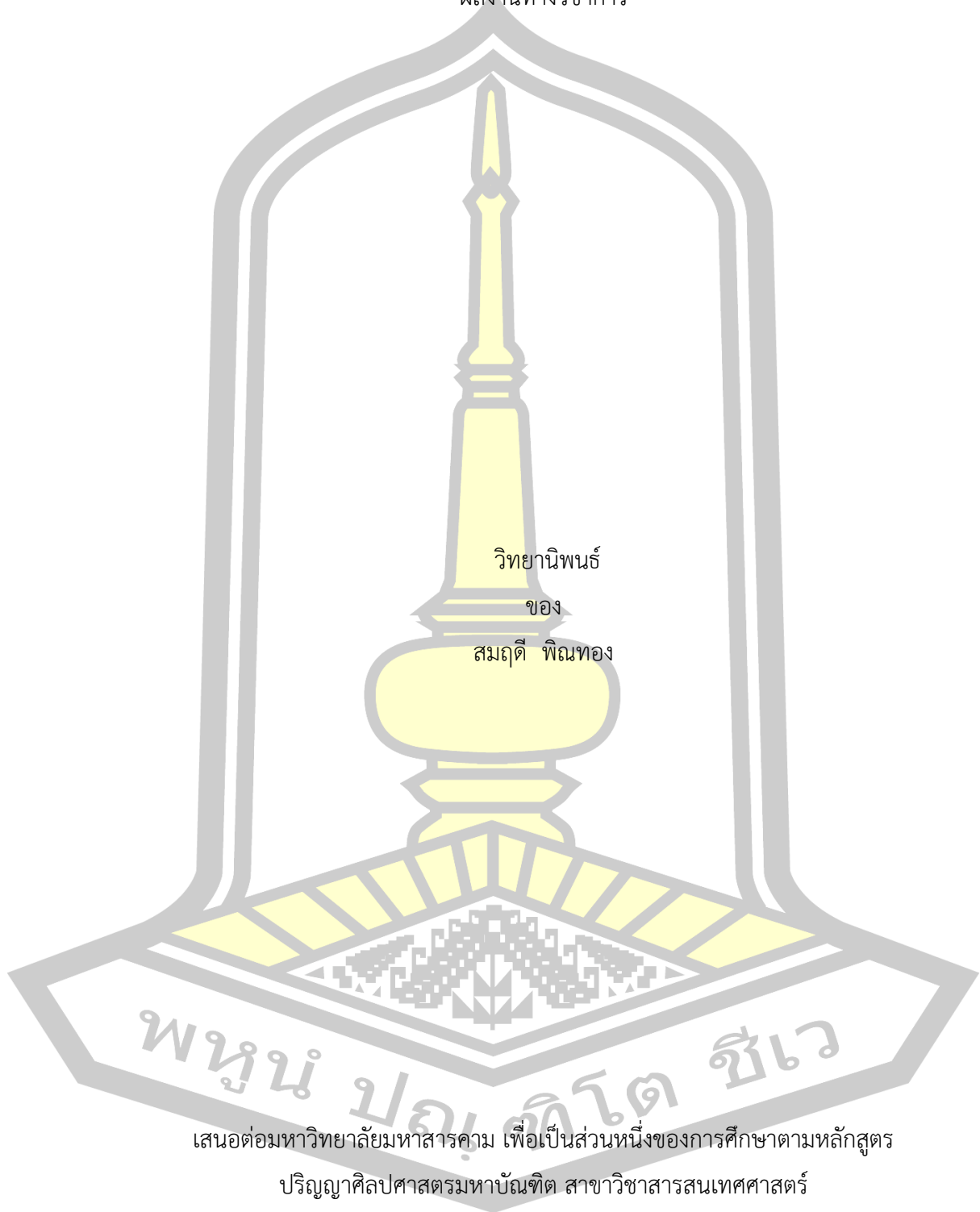
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



พหุณํ ปณฺ ทิโต ชีเว

การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา

ผลงานทางวิชาการ



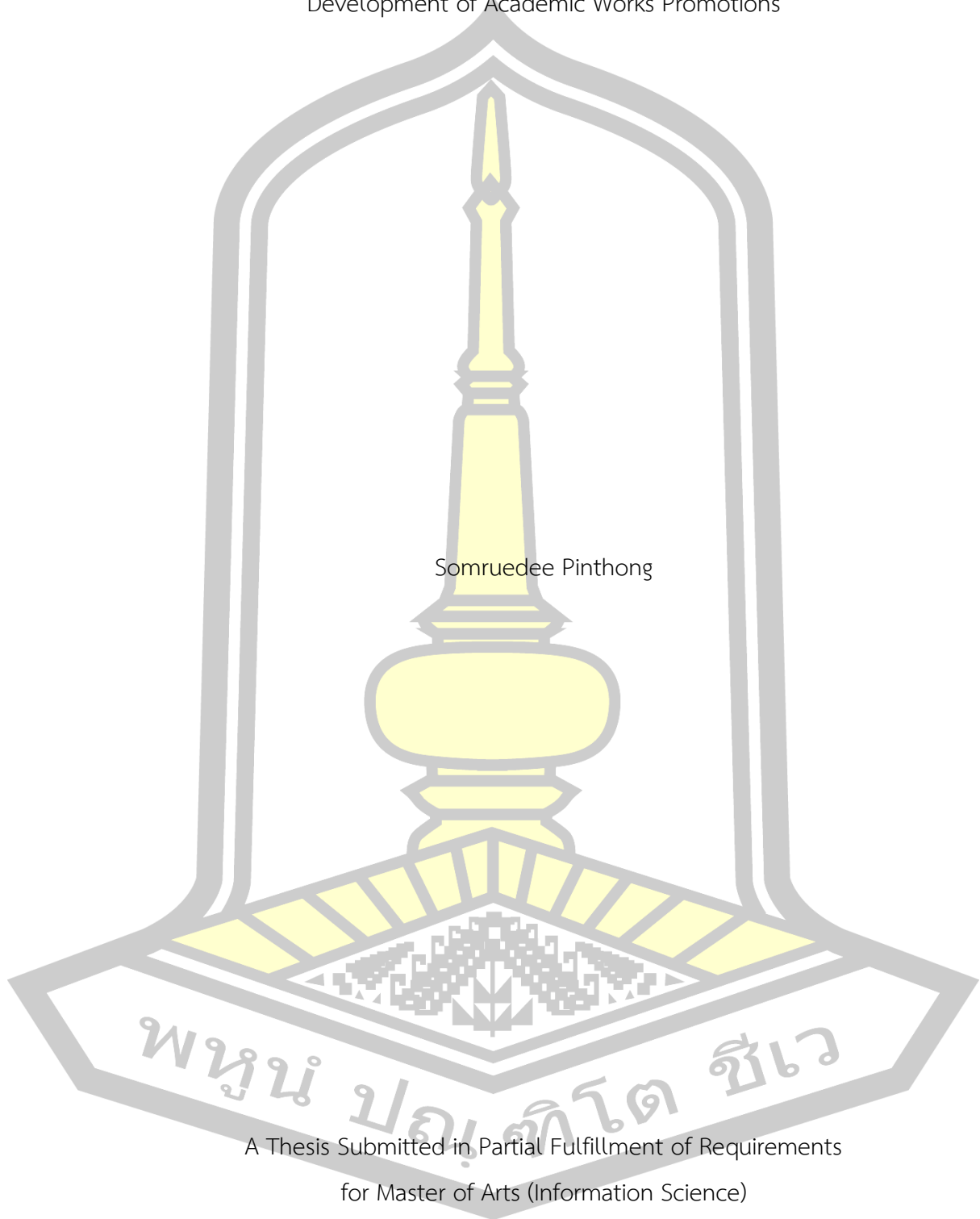
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์

พฤศจิกายน 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Development of One Stop Service Model of Rajabhat Universities Libraries for
Development of Academic Works Promotions



Somruedee Pinthong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Arts (Information Science)

November 2019

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวสมฤดี พิณทอง
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. พรทิพย์ วรกุล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อ. ดร. รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. ฤทัย นิ่มน้อย)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ผศ. ศศิธร แก้วมัน)

คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พญานาค
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง	การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ		
ผู้วิจัย	สมฤดี พิณทอง		
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์		
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	สารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประชากร คือ หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง จำนวน 38 คน และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 17,944 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครซีและมอร์แกน จำนวน 377 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ปัจจัย

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์ 11-15 ปี สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการบริหาร และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ มีประสบการณ์ 6-10 ปี และกำลังดำเนินการทำผลงานทางวิชาการส่วนใหญ่เป็นเอกสารประกอบการสอน รองลงมา คือ งานวิจัย ตำรา และน้อยที่สุด คือ เอกสารคำสอน สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์

พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการ ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ องค์ประกอบของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ ซึ่งเป็น 1) ปัจจัยนำเข้า 6 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กระบวนการ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ การประชาสัมพันธ์ และกฎระเบียบข้อบังคับ และ 3) ผลผลิต 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษา การบริการเชิงรุก และการบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ

คำสำคัญ : การบริการแบบเบ็ดเสร็จ, ผลงานทางวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ



TITLE	Development of One Stop Service Model of Rajabhat Universities Libraries for Development of Academic Works Promotions		
AUTHOR	Somruedee Pinthong		
ADVISORS	Rungtip Charoensak , Ph.D.		
DEGREE	Master of Arts	MAJOR	Information Science
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study Conditions and needs for One Stop Service of Rajabhat University Library to promote the development of academic works. 2) to development of One Stop Service Model of Rajabhat University Library to promote the development of academic works. The research population was 38 chief information officers of Rajabhat University's library and 17,944 lecturers of Rajabhat University. sample was 377 lecturers of Rajabhat University using the stratified random sampling. Data were collected by using online questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency distributions, percentage, mean, standard deviation, SPSS, and factor analysis.

The results revealed that most chief information officers were female, aged between 41-45 years and graduated master's degree and had 11-15 years of working experience. Conditions and needs for One Stop Service of the Rajabhat University library were at the moderate level by descending order as follows: a service provider, a location and an environment, information resources and information technology, services, and the least was management. needs of One Stop Service of the Rajabhat University library of all chief information officers were at the highest level in all aspect by descending order as follows: information technology,

services, a location and an environment, management and the least were a service provider. General information of the lecturers was mostly females aged 36-40 years and graduated master's degree level and most of them were professors with 6-10 years of working experience and still working on academic works which mostly were teaching documents followed by researches, textbooks, and the least was the teaching document related to the conditions of One Stop Service of the Rajabhat University libraries of the lecturers found that was at the moderate level in all aspect by descending order as follows: a service provider, information technology, a location and an environment and the least was management. needs of One Stop Service of the Rajabhat University library of all lecturers were at the highest level in all aspect by descending order as follows: services, information technology, a location, and an environment, a service provider and the least were information resources.

The development of One Stop Service Model of Rajabhat University Library to promote the development of academic works. which is the factor of One Stop Service of the Rajabhat university's library to promote the development of academic works consisting of 12 factors which were 1) input 6 factors include competency of personnel in terms of knowledge and skills, competency of personnel in terms of characteristics, a location, facilities, information resources, information technology. 2) process 3 factors include One Stop Service, public relations, rules and regulations and 3) output 3 factors include consulting services, proactive services, services to development of academic works.

Keyword : One Stop Service, Academic Works, Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งของ อาจารย์ ดร. รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ วรกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทัย นิ่มน้อย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย จึงขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณ อภัยวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุน เทียมทินกฤต และคุณน้ำลิน เทียมแก้ว ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล จนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำในการทำ วิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ และหัวหน้างานบริการสารสนเทศ คณาจารย์มหาวิทาลัยราชภัฏ 38 แห่ง ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลและขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท รุ่น พ. 28 ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและ ให้กำลังใจมาโดยตลอดจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่ให้ความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจ สนับสนุนด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ที่คอยให้กำลังใจให้ความ ช่วยเหลือสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ให้เสร็จอย่างสมบูรณ์ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการจัดทำ วิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบุพการีและบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่ง สอนให้ความรู้ทำให้ผู้จัดทำประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและความก้าวหน้าในการเรียนและ หน้าที่การงาน

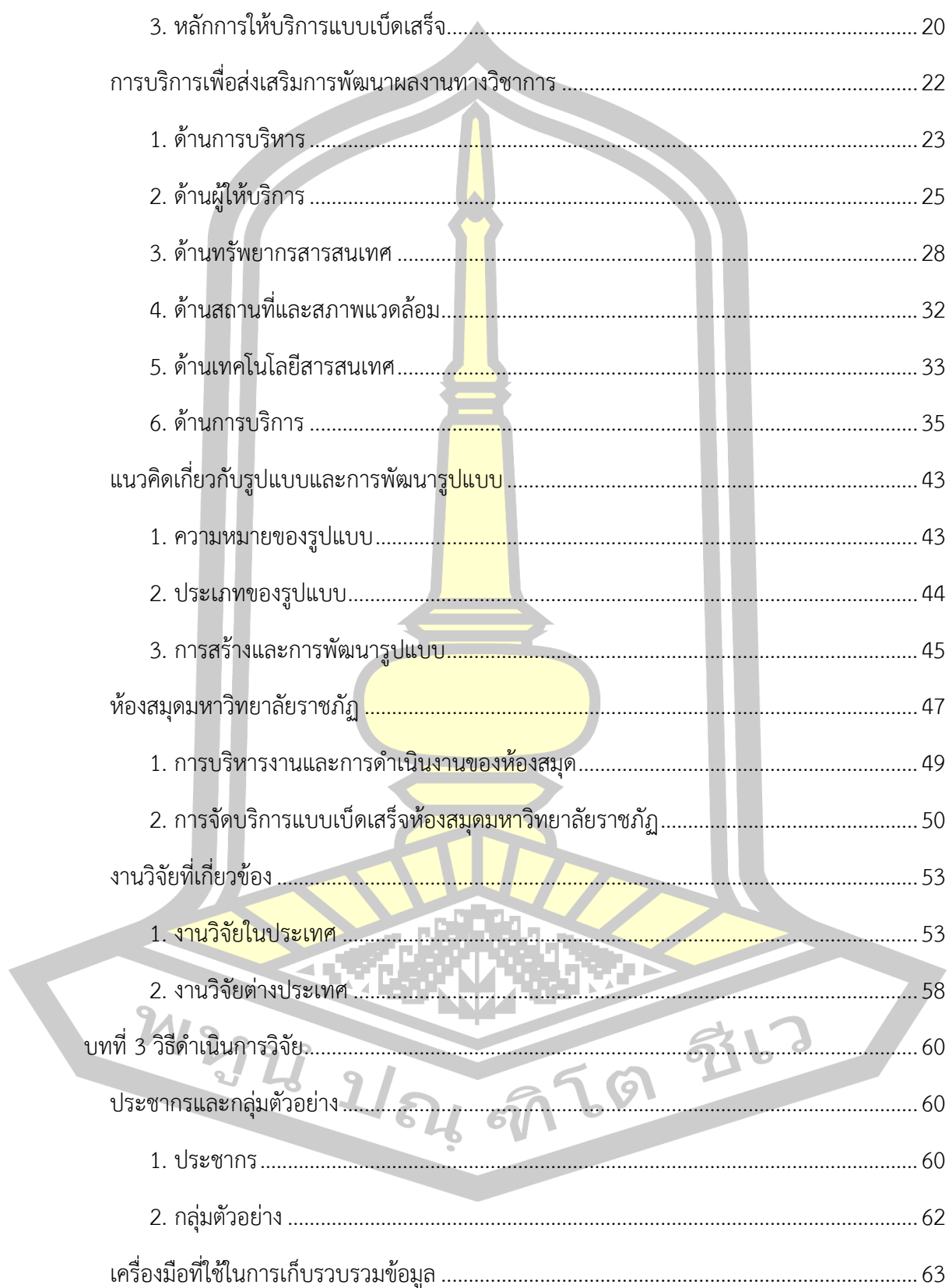
พูนุ ปณ ทิโต ชีเว

สมฤดี พิณทอง

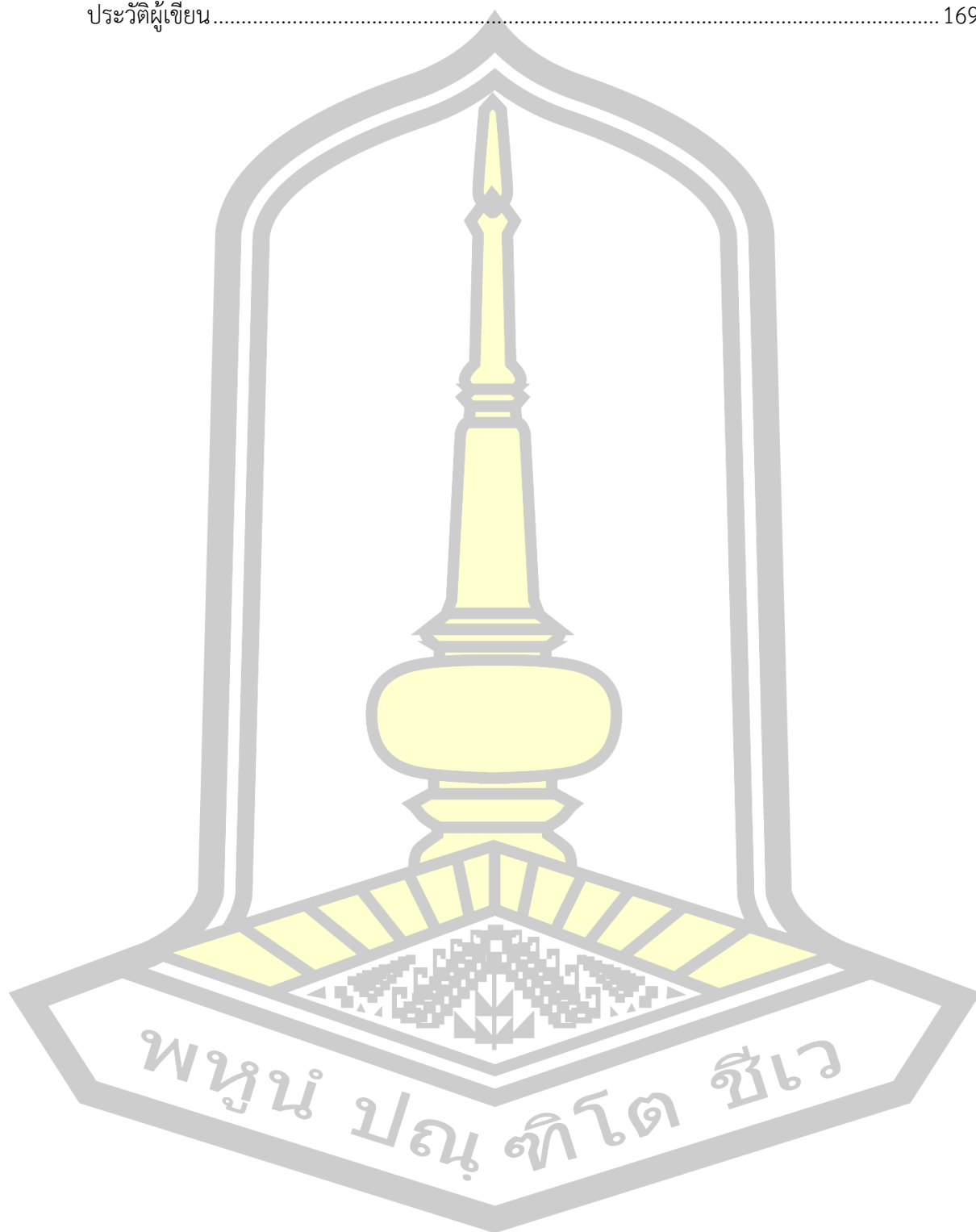
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ฐ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการวิจัย.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด.....	7
1. ความหมายของการบริการ.....	7
2. ลักษณะของงานบริการ.....	8
3. งานบริการของห้องสมุด.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	17
1. ความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	17
2. รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	18

3. หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	20
การบริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ	22
1. ด้านการบริหาร	23
2. ด้านผู้ให้บริการ	25
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	28
4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	32
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	33
6. ด้านการบริการ	35
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ	43
1. ความหมายของรูปแบบ.....	43
2. ประเภทของรูปแบบ.....	44
3. การสร้างและการพัฒนารูปแบบ.....	45
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	47
1. การบริหารงานและการดำเนินงานของห้องสมุด.....	49
2. การจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
1. งานวิจัยในประเทศ	53
2. งานวิจัยต่างประเทศ	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
1. ประชากร	60
2. กลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	63



การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของหัวหน้างานบริการ.....	68
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์.....	84
ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริม การพัฒนาผลงานทางวิชาการ.....	99
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	113
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	113
สรุปผล.....	113
อภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะ.....	124
1. ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	124
2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป.....	125
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	134
ภาคผนวก ข หนังสือแนะนำ.....	152
ภาคผนวก ค คุณภาพของเครื่องมือ.....	158
ภาคผนวก ง ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	165



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำแนกประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามมหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	62
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของหัวหน้างานบริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและการดำเนินการทำผลงานทางวิชาการ.....	68
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการของหัวหน้างานบริการ รายด้าน	70
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านการบริหาร	71
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของหัวหน้างานบริการ ด้านผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของหัวหน้างานบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	75
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของหัวหน้างานบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	77
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	78
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านการบริการ.....	80

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของอาจารย์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและการดำเนินการทำผลงานทางวิชาการ	84
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของอาจารย์ จำแนกตามรายด้าน	87
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของอาจารย์ ด้านผู้ให้บริการ	87
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของอาจารย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	90
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการ ของอาจารย์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	92
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการของอาจารย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	93
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทาง วิชาการของอาจารย์ ด้านการบริการ	95
ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ปัจจัยของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ	99
ตารางที่ 7.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	159
ตารางที่ 7.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ	166

สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	50
ภาพประกอบที่ 4.1 แบบจำลองรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ.....	107
ภาพประกอบที่ 4.2 รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริม การพัฒนาผลงานทางวิชาการ.....	108
ภาพประกอบที่ 4.3 รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริม การพัฒนาผลงานทางวิชาการ.....	109



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (ราชกิจจานุเบกษา, 2547) โดยมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการผลิตบัณฑิต

กลไกสำคัญที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพนั้น จะต้องพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพ มีคุณภาพในด้านการสอน การสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการค้นคว้าวิจัย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนและการบริการทางวิชาการแก่สังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะอาจารย์ที่มีคุณภาพจะช่วยผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับ อุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2558 คือมีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพของอาจารย์ สะท้อนถึงคุณภาพของบัณฑิต ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาจึงได้มีการปรับกลไกการพัฒนาอาจารย์ให้ผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งเกณฑ์สำคัญในการประเมินความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษานั้นจุดเน้นสำคัญอยู่ที่อาจารย์ กล่าวคือ ตัวชี้วัดคุณภาพที่ใช้ในการประเมินหรือตรวจสอบคุณภาพของอาจารย์ว่ามีความก้าวหน้าและพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการมากน้อยเพียงใด ก็คือผลผลิตทางวิชาการของอาจารย์ ซึ่งจะต้องเป็นผลงานทางวิชาการที่ปรากฏออกสู่สังคม และได้รับการยอมรับจากแวดวงวิชาการและสังคม ผลงานทางวิชาการของ

อาจารย์จึงเป็นเครื่องแสดงถึงพัฒนาการของระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพราะเมื่ออาจารย์เริ่มผลิตผลงานทางวิชาการก็หมายถึงอาจารย์ต้องศึกษาค้นคว้า รวบรวมความรู้จากหลาย ๆ แหล่งมาผสมผสานกัน ต่อจากนั้นก็จะนำไปเผยแพร่แก่นักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตำรา เอกสาร ประกอบการสอน เอกสารคำสอน บทความวิจัย เป็นต้น และเมื่อผลงานทางวิชาการมีคุณภาพ อาจารย์ก็สามารถเสนอผลงานเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ ตามระเบียบของ การกำหนดตำแหน่งทาง วิชาการของสำนักงานมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ ซึ่งตำแหน่งทางวิชาการของ สถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ตามลำดับ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะช่วยในการส่งเสริม และผลักดันภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะการผลิตบัณฑิต การสร้างความรู้ การสร้างสรรค์ผลงานวิจัย อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยที่เข้มแข็ง โดยทั่วไป แล้วห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษายังทำหน้าที่ 4 ด้าน คือ 1) เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย (Education) 2) เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยสำหรับนักวิจัย (Research) 3) เป็นแหล่งให้ สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ (Information) และ 4) เป็นแหล่งให้ความเพลิดเพลินและนันทนาการ (Recreation) (อนันต์ศักดิ์ พวงอก, 2556) ห้องสมุดเป็นศูนย์รวมแห่งการเรียนรู้และการบริการที่เป็น เลิศ โดยให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และชุมชนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย ให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ รู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ใช้ประโยชน์จาก การอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และนอกจากนี้ยังเป็นศูนย์รวมแหล่งเรียนรู้ด้วยในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทันสมัย ดังนั้น ห้องสมุดจำเป็นต้อง เตรียมการต่าง ๆ เพื่อรองรับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถ รองรับจำนวนผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการ หน่วยงาน ตลอดจน กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเตรียมการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และดำเนินการสู่รูปธรรมต่อไป (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2548) การพัฒนาบริการห้องสมุดเป็นเรื่องที่ทุกส่วน ต้องมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ซึ่งการได้รับมุมมองที่หลากหลายจะทำให้ห้องสมุดสามารถเห็น โอกาสในการพัฒนาบริการได้มากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปผู้มีส่วนได้เสียหลักในการให้บริการของห้องสมุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารห้องสมุด ความท้าทายอันสำคัญของการเปิดโอกาสรับ ฟังมุมมองที่หลากหลายไม่ได้อยู่ที่ความแตกต่างของความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวแต่ยังรวมถึง ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ที่มีผลต่อ มุมมองของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ การพัฒนาบริการห้องสมุดเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ และการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยีจึงมีความท้าทายที่ซับซ้อน มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นโอกาสในการที่ห้องสมุดจะได้คิดค้นและพัฒนา

วิธีการให้บริการในรูปแบบใหม่ ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดก็ตามได้พยายามปรับแนวคิด การให้บริการตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ชุมชนห้องสมุดมีความพยายามอย่างยิ่งในการเป็นผู้นำด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณประโยชน์โดยตรงต่อการให้บริการห้องสมุด ดังนั้นจึง จำเป็นที่จะต้องศึกษาแนวทางในการพัฒนาบริการห้องสมุดในอนาคต (นุรีดา จะปะกียา, 2562)

จากการศึกษาแนวโน้มการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการห้องสมุดในรูปแบบที่ผ่านมาและปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิด ปัญหาในการให้บริการในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ดังนั้นแนวทางการบริการของห้องสมุดในอนาคตจึง ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการบริการที่สามารถตอบสนองการแข่งขันทั้งยังเป็นการ ช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ เพิ่มความสะดวกและตอบสนองวิถีชีวิตรูปแบบของผู้ใช้บริการ การ ให้บริการพื้นฐานของห้องสมุดในอนาคต โดยเฉพาะการบริการยืม - คืนระหว่างห้องสมุด ควรเป็นการ บริการที่มีความสะดวกและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการบริการห้องสมุดควรเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ทุกระบบ และสำหรับทรัพยากรสารสนเทศในอนาคตห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการนำสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิทัลและสิ่งพิมพ์ออนไลน์มากขึ้น (นุรีดา จะปะกียา, สุชัยลา บินสะมะแอ และซูลฟีกอร์ มาโซ, 2555)

บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการ ดำเนินงานที่ซับซ้อนหรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลง และรวบรวมบริการหลาย ๆ อย่างไว้ ณ จุดเดียวโดยผู้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้บริการ ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจและ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ชายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนกุมภาค, 2551) และ การบริการแบบเบ็ดเสร็จยังเป็นหนึ่งตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความ เป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กลยุทธ์ 1.1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยการ ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานของบริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการ ที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้ สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว การบริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นสิ่งที่ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานแล้วยัง รวมหลายบริการไว้ด้วยกัน ซึ่งอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ เห็นได้ จากการกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพห้องสมุดและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

สภาพปัจจุบันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ให้บริการต่าง ๆ ล่าช้า จำนวนหนังสือในการให้บริการไม่เพียงพอ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการยังไม่มี ความพึงพอใจในการได้รับบริการของห้องสมุดเท่าที่ควร จากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏควรมีการประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้บริการสืบค้น และควรปรับสถานที่ให้ดูทันสมัย (ศิวกพร เกตุไธสง, 2555; อมรรัตน์ ศิริโปล์, 2560) และจากความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการที่ตอบสนองความต้องการ โดยสามารถให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์โดยตรงหรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต (เยาวรัตน์ บางสาลี, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในการส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ความสำคัญของการวิจัย

ได้รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ และเป็นแนวทางให้แก่ห้องสมุดต่าง ๆ ในการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1.1 หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน

1.1.2 อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน 17,944 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จำนวน 377 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการที่ลดขั้นตอนผ่านเคาน์เตอร์บริการแบบเบ็ดเสร็จและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตที่ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า คือ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการ คือ การบริหาร การให้บริการ และผลผลิต คือ อาจารย์ที่ได้รับการตรงกับความต้องการ สะดวก และรวดเร็ว

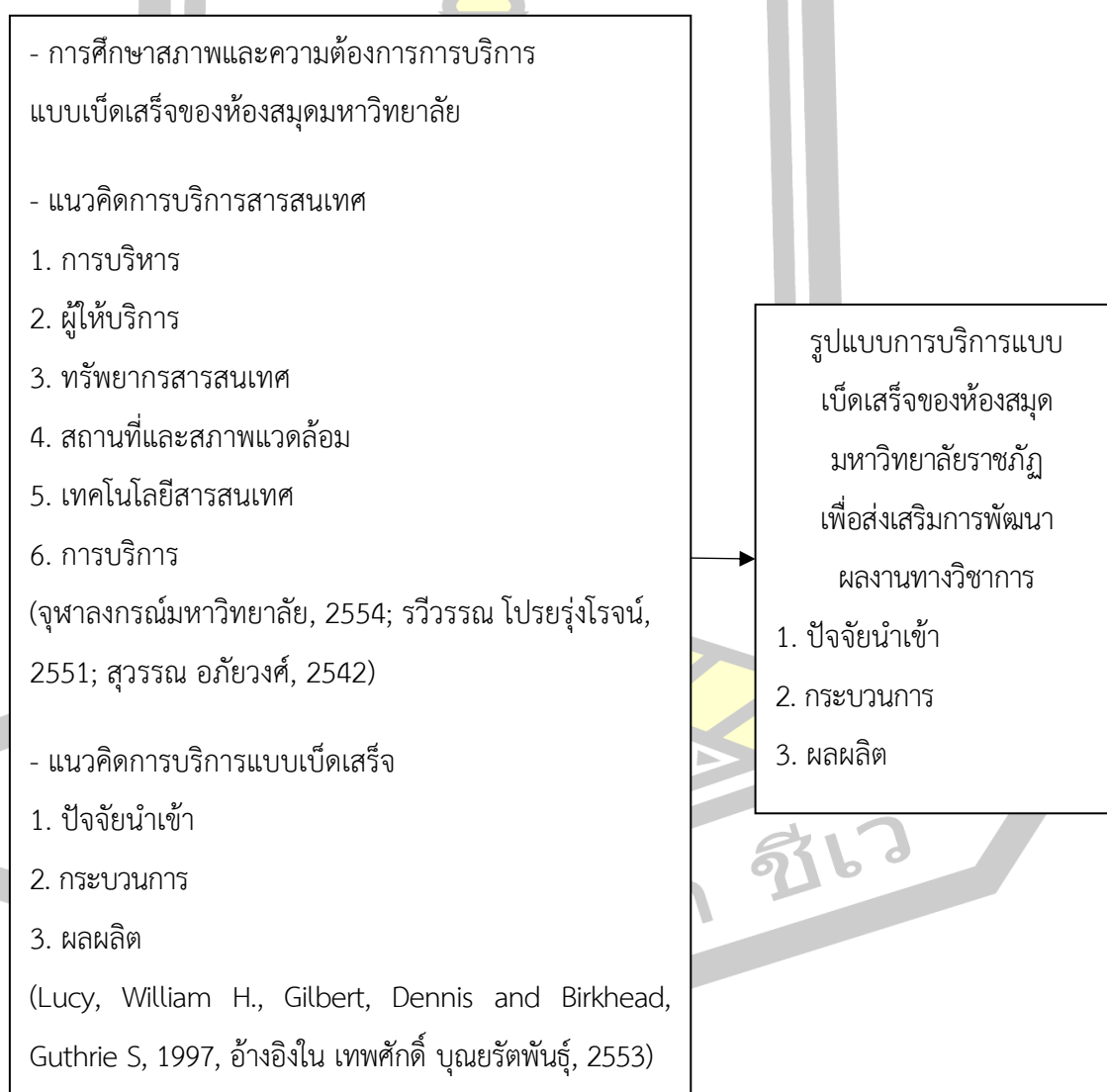
2. รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง องค์ประกอบการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

3. ผลงานทางวิชาการ หมายถึง เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน บทความวิชาการ บทความวิจัย ตำรา หนังสือ งานวิจัย ผลงานวิชาการรับใช้สังคมหรืองานสร้างสรรค์อย่างอื่นที่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏผลิตขึ้น เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและใช้ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ได้จากแนวคิดการบริการสารสนเทศ ประกอบด้วยแนวคิดการบริการสารสนเทศ 6 ด้าน ดังนี้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554; ธีววรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551; สุวรรณ อภัยวงศ์, 2542) 1) การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือการจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมาย 2) ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่พร้อมให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศลักษณะต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ จำแนกได้ 3 ประเภท ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ 4) สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ท่าเลที่ตั้ง การออกแบบ แสงสว่าง ป้ายประชาสัมพันธ์ และครุภัณฑ์ของจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง

คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งระบบสื่อสาร ระบบเครือข่ายที่นำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 6) การบริการ หมายถึง การดำเนินการ รวมไปถึงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยลดขั้นตอน ยุบรวมขั้นตอน ซึ่งรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ จากแนวคิดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย (Lucy, William H., Gilbert, Dennis and Birkhead, Guthrie S, 1997, อ้างอิงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2553) 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กระบวนการ (Process) หมายถึง การบริหารทรัพยากร รวมไปถึงกระบวนการให้บริการ 3) ผลผลิต (Output) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกิจกรรมหรือกระบวนการ



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ
3. การบริการแบบเบ็ดเสร็จในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
4. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ
5. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ ว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายของ การบริการ (Services) คือการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ศิริพร วิชญมหิมาชัย (2551) ได้ให้ความหมายของ การบริการว่าหมายถึงการที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว อาจเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ว่าหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้นการบริการ ได้แก่ กระบวนการ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบ

บริการจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า หรือผู้ใช้บริการนั้น และกล่าวเพิ่มเติมถึงนิยามแห่งคำว่าบริการในสายตานักปฏิบัติว่าต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการแห่งบริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครและเต็มใจทำ

I = Image enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระฉ่าง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

จากความหมายการบริการข้างต้นที่มิ้นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ สามารถสรุปว่าการบริการ คือ การกระทำ หรือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่สามารถจับต้องได้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าเป็นหลัก

2. ลักษณะของงานบริการ

ลักษณะของงานบริการมี 7 ลักษณะ ดังต่อไปนี้ (สมิต สัจฉกร, 2548)

2.1 ได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทันที ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ตรงกันข้ามหากไม่ได้รับความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทันทีเช่นกัน

2.2 ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็วงานบริการเกิดขึ้นได้ ทุกขณะ ทางตอนต้น ตอนกลาง ตอนปลาย ไม่มีข้อจำกัดว่าจะให้บริการเฉพาะเวลาใด

2.3 ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร ผลของการบริการเกิดขึ้นทันทีที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลดีและผลเสียต่อองค์กรได้ในทันที

2.4 การให้บริการที่ผิดพลาดไม่สามารถชดเชยความรู้สึกได้ หากผู้ให้บริการมอบบริการที่ไม่ดีแก่ผู้ใช้บริการแล้วย่อมไม่สามารถเรียกกลับความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นกลับมาได้ ดังนั้นการให้บริการต้องเอาใจใส่ลูกค้าในทุกขั้นตอน

2.5 การบริการสามารถสร้างทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีของผู้ใช้บริการต่อองค์กรได้ ดังนั้นไม่ว่าบริษัท ห้างร้าน หน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการคัดสรรบุคคลที่จะให้บริการที่มีลักษณะที่ดีที่สุด

2.6 บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ ดังนั้นหากเกิดข้อบกพร่องจะเห็นได้ชัดเจน ผู้ให้บริการจึงต้องระมัดระวังเรื่องนี้ให้มาก

2.7 บุคลากรเป็นส่วนสำคัญหรือเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างบริการ ภาพลักษณ์ขององค์กรจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ถ้าผู้ให้บริการทำหน้าที่ได้ดีภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะติดอยู่กับความรู้สึกของลูกค้าไปตลอด แต่หากเกิดการให้บริการที่แย่หรือเสียหายขึ้นมาลูกค้าก็พร้อมจะมององค์กรในแง่ลบ และต้องใช้เวลาานกว่าจะกลับคืนมาดังเดิมได้ หรืออาจถึงขั้นเสียลูกค้า

จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการนั้นมีลักษณะที่เป็นนามธรรม ผลของการบริการนั้นจะส่งตรงถึงความรู้สึกของคนหรือผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่ไวต่อความรู้สึก และไม่สามารถชดเชยความรู้สึกภายหลังได้หาความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และที่สำคัญคือการบริการส่งผลต่อภาพลักษณ์และองค์กรทั้งผลดีและผลเสียในทันที

3. งานบริการของห้องสมุด

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้รับจากห้องสมุด และเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรสารสนเทศ และบริการที่มีให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการข่าวสารที่ทันสมัย การบริการข้อมูลงานวิจัย การสนับสนุนการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และความเพลิดเพลินตลอดจนเกิดความกระตือรือร้นที่จะได้รับจากการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงสารสนเทศและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความสำคัญดังนี้ (วาทณี ฐาปนวงศ์ศานติ, 2543)

3.1.1 เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่าง ๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการดังนี้

3.1.1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและผู้ใช้

3.1.1.2 ให้บริการยืมคืนด้วยระเบียบที่เหมาะสม

3.1.1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

3.1.2 เป็นการตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม

3.1.3 เป็นการพัฒนารูปแบบบริการให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล

3.1.4 เป็นการสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง

3.1.5 เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิงคดี อาทิ นวนิยาย นิตยสาร และโสตทัศน เป็นต้น

3.1.6 เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลกด้วยการบริการข่าวสารประจำวันจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบต่าง ๆ

3.1.7 เป็นการส่งเสริมผู้ใช้บริการและนักอ่านด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ

ดังนั้นการบริการของห้องสมุดจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและครอบคลุมความต้องการทุก ๆ ด้านของผู้ใช้ห้องสมุด จึงต้องจัดบริการต่าง ๆ ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้

3.2 องค์ประกอบในการให้บริการห้องสมุด

การให้บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554; สุวรรณ อภัยวงศ์, 2542) ดังต่อไปนี้

3.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่ใช้บันทึกสารสนเทศ จำแนกหลักได้ 3 ประเภท ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.2.1.1 วัสดุตีพิมพ์ หมายถึง วัสดุที่มีการบันทึกสารสนเทศลงบนกระดาษ และสื่อความหมายด้วยตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา หนังสืออ้างอิง หนังสืออ่านประกอบ นวนิยาย เรื่องสั้น วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือคู่มือต่าง ๆ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร แผ่นพับ กฤตภาค จดหมายข่าว สิทธิบัตร มาตรฐาน เป็นต้น

3.2.1.2 วัสดุไม่ตีพิมพ์ หมายถึง วัสดุที่ใช้บันทึกสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากวัสดุตีพิมพ์ ซึ่งต้องมีเครื่องมือในการอ่าน การดู หรือการฟัง จำแนกเป็นโสตวัสดุ ซึ่งใช้เสียงในการถ่ายทอด เช่น เทปบันทึกเสียง แผ่นเสียง ฯลฯ ทัศนวัสดุ ซึ่งต้องถ่ายทอดสารสนเทศผ่านทางสายตา เช่น รูปภาพ แผนที่ ลูกโลก แผนที่ ภูมิ ของจริงและของตัวอย่าง แผ่นใส ฯลฯ โสตทัศนวัสดุ ซึ่งมีการถ่ายทอดสารสนเทศผ่านทางเสียงและการมองเห็น เช่น วิดีทัศน์ ภาพยนตร์ ซีดีรอม โทรทัศน์ ฯลฯ

3.2.1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (E-newspaper) ฐานข้อมูล (Database) เป็นต้น

3.2.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ เป็นต้น

บุคลากรที่ทำหน้าที่นี้จะต้องมีพื้นฐานอันดับแรก คือ เป็นผู้ที่มีจิตใจรักการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใจเย็น โอบอ้อมอารีเป็นมิตรกับทุกคน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เอาใจใส่ผู้อื่นอยู่เป็นนิจ มีความรู้กว้างขวาง มีวาจาไพเราะน่าฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ มีบุคลิกภาพที่ดี ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตอาสาวิทยาในการให้บริการ และมีวิธีการให้บริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด และให้เกิดความประทับใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน

3.2.3 ผู้ใช้บริการ (User หรือ Customer) หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด อาจจะมาด้วยตนเองหรือติดต่อกับผู้ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ด้วย ส่วนใหญ่มักจะเรียกว่าผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีหลากหลายกลุ่ม มีหลากหลายรูปแบบ และมีความต้องการที่แตกต่างกัน

3.2.4 สถานที่และสภาพแวดล้อม ในบริบทของห้องสมุด หมายถึง ทำเลที่ตั้ง การตกแต่งประดับภายใน วัสดุที่ใช้ก่อสร้าง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและครุภัณฑ์ ซึ่งควรให้ความสำคัญและพิจารณาลักษณะที่เกี่ยวข้อง คือสถานที่ตั้งอยู่ไม่ไกลเกินไป ทางเข้าออกสะดวก เห็น ได้ชัด เนื้อที่กว้างขวาง บรรยากาศแรกเข้าช่วยสร้างความคุ้นเคย อยากเข้ามาใช้บริการอีก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับความต้องการและจำนวนของผู้ใช้ มีการดูแลรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งการออกแบบตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และบรรยากาศ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ

3.2.5 การบริการ ห้องสมุดควรมีการให้บริการเชิงรุก โดยการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้เข้าร่วม เช่น กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด การจัดประกวดแข่งขันความสามารถในด้านต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน มีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของห้องสมุดและอย่าเข้ามาใช้บริการ มีการจัดอบรมความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น อบรมการใช้ห้องสมุดการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ การเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม เป็นต้น และควรมีเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์และติดต่อกับผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา เมื่อผู้ใช้มีปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ

3.2.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ห้องสมุดต้องนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการห้องสมุด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งระบบสื่อสาร ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในงานบริการ เช่น บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ที่ใช้ฐานข้อมูลเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศให้สะดวกยิ่งขึ้นบริการยืม

คืนด้วยตนเอง โดยใช้แถบแม่เหล็กบาร์โค้ดหรือสัญญาณวิทยุ (Radio frequency identification : RFID) มาช่วยในการบันทึกข้อมูลประวัติการยืมคืน

จึงกล่าวได้ว่าองค์ประกอบในการให้บริการสารสนเทศประกอบด้วยทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม การบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ประเภทของบริการห้องสมุด

บริการห้องสมุดเป็นการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ซึ่งมีการจัดบริการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง อย่างสะดวกรวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ ภายใต้มาตรฐานของห้องสมุด พ.ศ.2549 (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2549) กำหนดไว้ในหมวด 7 เรื่องการบริการว่า “ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย” ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของบริการห้องสมุดออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ และบริการเสริม ดังนี้ (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2554; ศิริพร ศรีเชลียง, 2551; อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2551)

3.3.1 บริการพื้นฐาน

บริการพื้นฐานเป็นบริการหลักที่ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดหมวด 7 เรื่อง การบริการ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งควรมีบริการพื้นฐาน ซึ่งอาจมีรูปแบบและระเบียบการให้บริการตามนโยบายของห้องสมุด และลักษณะของกลุ่มผู้ใช้ โดยบริการพื้นฐานนี้สามารถจำแนกเป็นบริการต่าง ๆ ดังนี้ (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2554)

3.3.1.1 บริการทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources service)

เป็นบริการจัดหาจัดเก็บ ให้บริการและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศชนิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์หลากหลายสาขาวิชา เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ตลอดจนความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะได้รับทางสาระความรู้ ความบันเทิงและความสุขทุกครั้งที่มาใช้บริการภายในห้องสมุด

3.3.1.2 บริการการอ่าน (Reading service) เป็นบริการพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของห้องสมุดทุกประเภท ในการจัดสถานที่นั่งอ่านให้เกิดความเหมาะสม ทั้งในด้านการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ การจัดแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก การแบ่งพื้นที่นั่งอ่าน ตลอดจนจัดระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการที่นั่งอ่าน โดยคำนึงถึงพฤติกรรมของผู้ใช้แต่ละกลุ่มเป็นหลัก เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปอ่าน ดู หรือฟังสารสนเทศ ทุกรูปแบบและทุกประเภทภายในห้องสมุดได้อย่างสะดวก

3.3.1.3 บริการยืม-คืน (Circulation service : CS) เป็นบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิก ช่วยให้ผู้มีอิสระในการศึกษาค้นคว้าทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และการจัดการเรื่องเวลาส่วนตนได้ตามความต้องการ การยืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทอาจมีกำหนดเวลาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้ตามระเบียบในการยืม-คืน เช่น กำหนดเวลาในการยืมของนักศึกษามักจะน้อยกว่าอาจารย์ โดยมีระยะเวลาในการยืมประมาณ 1 สัปดาห์ถึง 2 เดือน และห้องสมุดส่วนใหญ่จะคิดค่าปรับตามระเบียบของแต่ละแห่ง หากส่งคืนเกินกำหนดเวลาเพื่อรักษาวินัยในการใช้ และเพื่อให้การเผยแพร่สารสนเทศเป็นไปอย่างทั่วถึง ซึ่งปัจจุบันมีห้องสมุดหลายแห่งที่นำเทคโนโลยีระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในกระบวนการ ตั้งแต่การจัดเก็บและสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศด้านบริการยืม - คืนที่เป็นระบบ RFID (Radio frequency identification) ที่อาศัยคลื่นวิทยุในการระบุตัวตนของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ ผู้ใช้บริการสามารถยืมและคืนหนังสือได้ด้วยตนเอง และโดยใช้เครื่องยืมด้วยตนเอง (Self checkout) และเครื่องคืนด้วยตนเอง (Books return) เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการยืม - คืนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3.1.4 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference service) เป็นบริการที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้บริการและค้นคว้าสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงสามารถจัดบริการได้หลายลักษณะ ทั้งทางโทรศัพท์ผ่านระบบออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยหรือพบปัญหาในการใช้บริการ สามารถโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำกับผู้ใช้บริการได้ โดยสามารถมองเห็นหน้ากันทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะช่วยให้ลดปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการแก่ผู้ใช้ได้

3.3.1.5 บริการค้นคืนสารสนเทศ (Information retrieval service) เป็นบริการช่วยค้นคว้าด้วยการแนะนำวิธีค้นหาสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งได้นำเครื่องมือช่วยค้น (OPAC) เช่น ฐานข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป ฐานข้อมูลออนไลน์อินเทอร์เน็ต และซีดี-รอม มาช่วยในการค้นคืนสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศทั้งข้อมูลทางบรรณานุกรม สารสังเขป (Abstract) และเนื้อหาฉบับเต็ม (Full text) มากขึ้น แต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดจะต้องบอกรับฐานข้อมูล ค่านำร่องรักษารายปีหรืออาจมีการคิดค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้ด้วย

3.3.2 บริการเฉพาะ

เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน ตามความต้องการและความปรารถนาที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างทั่วถึงและคุ้มค่า เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความ

ประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการนั้น สามารถจำแนกเป็นบริการต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551)

3.3.2.1 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter library loan : ILL service)

เนื่องจากห้องสมุดแต่ละแห่งมีทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดตามจำนวนงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี จึงเกิดเป็นบริการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมีขึ้น เป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อส่งเสริมการค้นคว้าและการวิจัย มักกระทำกันระหว่างห้องสมุดในระดับเดียวกัน และมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยมีการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินงานของแต่ละห้องสมุดที่เข้าร่วมเครือข่าย เพื่อกำหนดระเบียบปฏิบัติในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดร่วมกัน เช่น ประเภทของสารสนเทศ กระบวนการดำเนินงานและค่าใช้จ่าย เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ ทั้งในรูปของตัวจริงหรือสำเนาที่ผู้ใช้สามารถนำไปยื่นต่อห้องสมุดที่อยู่ในความร่วมมือ และขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการได้

3.3.2.2 บริการสำรองทรัพยากรสารสนเทศ (Reserve book service)

เป็นการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนจำกัดแต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างทั่วถึง โดยการนำทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบชั้นเปิดมาจัดเก็บและให้บริการในระบบชั้นปิด พร้อมทั้งกำหนดช่วงเวลาให้ยืมสั้นกว่าปกติ ส่วนใหญ่พบเป็นบริการที่จัดขึ้นในสถาบันการศึกษา เป็นหนังสือหรือผลงานวิชาการของอาจารย์ผู้สอน โดยผู้สอนกำหนดให้ผู้เรียนเฉพาะกลุ่มอ่านหรือศึกษาค้นคว้าเฉพาะเรื่องจากหนังสือที่มีจำนวนจำกัด ห้องสมุดจะจัดหนังสือกลุ่มนี้เป็นหนังสือสำรองและกำหนดระเบียบการยืมเฉพาะ เช่น ให้อ่านเฉพาะในห้องสมุดหรือให้ยืมเพียง 1 วัน และมีค่าปรับในอัตราสูง

3.3.2.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ (Reservation service) เป็น

บริการที่ผู้ใช้สามารถจองทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ยืมออกจากห้องสมุดไปหรือที่ไม่สามารถหาบนชั้นได้ เนื่องจากมี ผู้ยืมเป็นจำนวนมากและยืมอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ใช่หนังสือสำรอง ผู้ใช้สามารถใช้บริการนี้ได้ที่บริการยืม-คืน ซึ่งวิธีนี้เป็นการหมุนเวียนการใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งได้เพิ่มการให้บริการรับจองทางเว็บไซต์และแจ้งเตือนการส่งทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช่มากขึ้น หากพบว่าไม่มีหนังสืออยู่บนชั้นหรือมีผู้ยืมไปก่อน เมื่อครบกำหนดการคืนกลับมา หนังสือเล่มดังกล่าวที่มีการจองไว้จะไม่ถูกนำไปชั้นชั้น โดยผู้ให้บริการจะติดต่อกับผู้ใช้ที่ทำการจองไว้ เพื่อมาทำการยืมต่อได้เลย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งรูปแบบบริการที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการ โดยเฉพาะในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้นมีจำนวนจำกัด เมื่อมีสถิติในการจองมากขึ้นบ่งบอกถึงความต้องการที่สูง ช่วยให้ห้องสมุดนำมาเป็นแนวทางหนึ่งในการพิจารณาถึงความเพียงพอของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอีกด้วย

3.3.2.4 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current awareness service : CAS) เป็นบริการที่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้อง ได้รวดเร็วด้วยวิธีต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการให้บริการที่ผู้ใช้ทั้งหมดไม่ได้เฉพาะเจาะจงบางกลุ่ม มักพบกิจกรรมที่จัดอยู่ในบริการกลุ่มนี้ เช่น แจ้งรายการสิ่งพิมพ์หรือวัสดุใหม่ ๆ ที่ได้รับประจำวัน หรือถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับ หรือหมุนเวียนวารสาร/เอกสารฉบับใหม่ มีการจัดทำสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของห้องสมุดโดยสม่ำเสมอ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น บันทึกรายชื่อ ความจดหมายข่าว จุลสาร ในปัจจุบันพบว่านิยมแจ้งข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด หรือสื่อสังคมออนไลน์ โดยเป็นการแจ้งข่าวสารใหม่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ให้ได้รับทราบอย่างทันที่และต่อเนื่อง ซึ่งห้องสมุดแต่ละแห่งอาจใช้รูปแบบของการเผยแพร่ที่แตกต่างกันไป สามารถดำเนินการได้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในรูปแบบใดก็ได้หรือใช้หลายรูปแบบผสมผสานกันไป

3.3.2.5 บริการเลือกสรรสารสนเทศเป็นรายบุคคล (Selective dissemination of information : SDI) เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศทันสมัย แต่จะเน้นที่ความสนใจเฉพาะบุคคลตามที่ได้แจ้งความประสงค์ไว้ โดยรวบรวมรายการหรือแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยทุกประเภทในแต่ละสาขาวิชาและเชื่อมโยงไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อการศึกษาและการวิจัย เช่น นายสมคิด เป็นผู้บริหารหน่วยงาน ได้แจ้งความประสงค์ไว้ว่ามีความสนใจเกี่ยวกับหัวข้อการบริหาร การจัดองค์การ ดังนั้นเมื่อมีรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวก็จะจัดส่งไปถึงตัวนายสมคิดที่สนใจเป็นการเฉพาะโดยสม่ำเสมอ ซึ่งบรรณารักษ์จะเป็นผู้ติดตามคัดเลือกสารสนเทศตามขอบเขตและเนื้อหา ที่ผู้ใช้กำหนดไว้ จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้จัดหาไว้ เพื่อบริการผู้ใช้โดยทำการรวบรวมอยู่ในรูปแบบบรรณานุกรม พร้อมบทคัดย่อ และจัดส่งให้ ผู้ขอรับบริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

3.3.2.6 บริการบรรณนิทัศน์ (Bool annotation service) เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือและนำมาทำสรุปเนื้อหาแต่ละเล่มให้ได้ใจความ รวมถึงข้อคิดความเห็นที่ผู้เขียนบรรณนิทัศน์มีต่อการเขียนหรือการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้น ๆ เป็นบริการที่มุ่งส่งเสริมการอ่านและ การใช้สารสนเทศภายในห้องสมุด รวมไปถึงการจัดทำรายชื่อนี้ใหม่ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ตามคณะวิชาต่าง ๆ การแสดงหนังสือใหม่พร้อมเรื่องย่อ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับทราบเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด

3.3.2.7 บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information literacy promotion services) เป็นบริการให้คำแนะนำในการใช้ห้องสมุด การค้นหาข้อมูลสารสนเทศและการใช้บริการต่าง ๆ เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มในรูปแบบ ใดๆ ใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง

ประกอบกัน มักพบกิจกรรมที่จัดอยู่ในบริการกลุ่มนี้ เช่น กิจกรรม Library tour ต้อนรับน้องใหม่ กิจกรรมการอบรมทักษะการสืบค้นฐานข้อมูลกิจกรรมตอบคำถามสนุก ๆ แคคคลิกเพื่อพิชิตรางวัล กิจกรรมบรรณารักษ์พบนักศึกษา กิจกรรมบรรณารักษ์พบนักวิจัย กิจกรรมสัปดาห์บอกรักห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการใช้เครื่องยืมด้วยตนเอง กิจกรรมยอตนักอ่านกิจกรรมยอตนักยืม กิจกรรมเล่มไหนอยากอ่านเราจัดให้ เพื่อส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองประกอบการเรียน ในรายวิชาต่าง ๆ

3.3.2.8 บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document delivery service) เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้สารสนเทศ โดยการนำส่งสารสนเทศอาจอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ ผ่านทางไปรษณีย์ หรือส่งในรูปแบบไฟล์ ดิจิตอลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อาจมีค่าใช้จ่ายในการนำส่งที่ผู้ใช้ จะต้องจ่ายเองตามระเบียบปฏิบัติที่ห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดขึ้น

3.3.3 บริการเสริม

บริการเสริมเป็นบริการที่จัดขึ้นเพิ่มเติมตามความคาดหวังของผู้ใช้ทั้งที่เป็นรายบุคคลและกลุ่มคณะ เช่น ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่น เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการจัดบริการและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการและองค์กรภายนอก ซึ่งมีบริการที่สอดคล้องกับบริการเสริม ดังนี้ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2551)

3.3.3.1 บริการวิชาการ เป็นบริการเผยแพร่ความรู้ ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางวิชาชีพ เช่น กิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชน กิจกรรมการจัดประชุมสัมมนา กิจกรรมการศึกษางานจากหน่วยงานอื่น กิจกรรมการพัฒนาห้องสมุดอื่น

3.3.3.2 บริการสื่อโสตทัศน์และสื่อมัลติมีเดีย เป็นบริการหนึ่งในภารกิจเผยแพร่สารสนเทศผ่านสื่อโสตทัศน์และสื่อมัลติมีเดีย โดยให้บริการยืม-คืน โสตทัศน์วัสดุ สามารถเลือกเรียนรู้ได้ตามความสนใจ เช่น ซีดีรอมมัลติมีเดีย ซีดีรอมประกอบหนังสือ วีซีดี ดีวีดี วีดีทัศน์ ในระบบเครือข่ายด้วยคอมพิวเตอร์พร้อมหูฟังภายในห้องบริการสื่อ

3.3.3.3 บริการอินเทอร์เน็ต เป็นการให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ที่สะดวก รวดเร็ว นอกเหนือจากสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งในปัจจุบันถือได้ว่าห้องสมุดแต่ละแห่งมักจัดบริการนี้ขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้หลากหลายกลุ่ม

3.3.3.4 บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เป็นบริการตามความต้องการของผู้ใช้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานและบริการเฉพาะที่จัดตั้งไว้ โดยมีค่าใช้จ่ายในการรับบริการที่ผู้ใช้ จะต้องจ่ายเองเช่น บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ไม่ได้เป็น

สมาชิก บริการการพิมพ์เอกสาร บริการการแปลภาษาต่างประเทศ บริการถ่ายเอกสาร บริการห้องประชุม บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.3.3.5 บริการอื่น ๆ เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการทั่วไปที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว แต่ผู้ใช้มีการร้องขอรับบริการ ซึ่งห้องสมุดจะขอความร่วมมือไปยังนักวิชาการในสาขาวิชานั้น ๆ หรือเฉพาะทางหรือเป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้เพิ่มเติม และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอีกด้วย เช่น บริการพิเศษสำหรับนักศึกษาพิการ

สรุปได้ว่าบริการเป็นภารกิจที่สำคัญของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานนั้นจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน จึงสามารถจำแนกประเภทของบริการสารสนเทศเป็น 3 ประเภท คือบริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ และบริการเสริม ภายใต้มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ซึ่งนอกจากบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดขึ้นแล้ว อาจมีการจัดบริการสารสนเทศประเภทอื่นตามวัตถุประสงค์และภารกิจของห้องสมุด หรืออาจมีการจำแนกประเภทของบริการสารสนเทศตามขอบเขตความต้องการ หรือตามกลุ่มผู้ใช้เป็นเกณฑ์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

1. ความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

สมาน รังสิโยภษภู (2544) ให้ความหมาย การบริการแบบเบ็ดเสร็จว่าหมายถึง การบริหารและจัดการโดยการนำขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งมีหลายขั้นตอน หรือการนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ซึ่งมีหลายหน่วยงานมารวมกัน เพื่อให้บริการลูกค้าให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547) ให้ความหมาย การบริการแบบเบ็ดเสร็จว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะส่งต่องานระหว่างงานทันที เสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

สัญชัย พัฒนะวิชัย (2550) ได้ให้ความหมาย การบริการแบบเบ็ดเสร็จว่าหมายถึง เป็นการรวบรวมการบริการในด้านต่าง ๆ มารวมกันไว้ให้บริการ ณ จุดเดียว แบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงานหรือหลาย ๆ หน่วยงานมารวมกันให้บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว

หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) (2551) ได้ให้ความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ว่าหมายถึงการพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน หรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลงและ/หรือการรวมบริการหลาย ๆ

อย่างไร ณ ที่แห่งเดียวโดยผู้ให้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการที่ลดขั้นตอนผ่านเคาน์เตอร์บริการแบบเบ็ดเสร็จและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

2. รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่มีลักษณะแตกต่างกัน มี 4 รูปแบบที่สำคัญ คือ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2547)

รูปแบบที่ 1 การนำงานจากหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลงกล่าวคือแทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรกคือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือ ยุบรวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

1. แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (work simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

2. แนวคิดการรื้อปรับระบบ (reengineering) ที่ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดใหม่ขั้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะค้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิม ที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีที่การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

ลักษณะรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมีดังนี้ (ประยงค์ จันทร์ไชย, 2551)

1. การจัดบริการในสำนักงานอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานมีกฎระเบียบบังคับอย่างชัดเจน และผู้ใช้บริการเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบทั้งนี้ ทรัพยากร การบริหารต่าง ๆ จะต้องครบถ้วน และเพียงพอแก่การบริการ
2. การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดตั้งครั้งคราวตามความจำเป็น หรือความต้องการของประชาชน และทางราชการ วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในชุมชนหรือท้องถิ่นอย่างทั่วถึง
3. การจัดบริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อาจเป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและความเหมาะสมกับสภาพการทำงาน แต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย
4. การจัดบริการตามประเภทของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้มีความสะดวกสบายในการติดต่อกัน ไม่สับสนปะปนกัน และเจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีความชำนาญเฉพาะด้านเป็นพิเศษ

รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (Lucy, William H., Gilbert, Dennis and Birkhead, Guthrie S, 1997, อ้างอิงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2553)

1. องค์ประกอบนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงการบริหารทรัพยากร รวมไปถึงกระบวนการให้บริการ

3. ผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกิจกรรมหรือกระบวนการ

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้ได้นำรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาบูรณาการ โดยมาองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบนำเข้า กิจกรรมหรือกระบวนการ และผลผลิต

3. หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536)

3.1 ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการทางผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

3.1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

3.1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

3.2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

3.2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

3.2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3.3 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอจดทะเบียนการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

3.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

3.5 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

3.6 ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

3.7 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

3.7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

3.7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวคิดในการจัดการ ให้บริการ สาธารณะของรัฐ ให้เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องาน ตามที่ต่าง ๆ หลายแห่ง โดยมีแนวคิดให้หน่วยงานเดียว ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จ มี ประสิทธิภาพ ซึ่งมีเกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้ (สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา, 2544)

1. กำหนดการให้บริการประชาชนอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือในสถานที่แห่ง เดียวกัน การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานในการเป็น ศูนย์รวมการให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1.1. ความเป็นเอกภาพในการบริหารภาครัฐ การจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือ สถานที่แห่งเดียวกัน ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและสั่งการของหน่วยงานเพียงแห่งเดียว

1.2. ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่าย

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และการกระจายกิจกรรมเพื่อบริการประชาชน ได้แก่ ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจรในหน่วยงานเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานนั้น

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม

5. ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการใช้ในการติดต่อขอรับบริการจนได้รับบริการต้องน้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นระยะเวลาพอสมควรเป็นมาตรฐานในการที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ควรมีการปรับ ระเบียบหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และควรลดขั้นตอนการติดต่อ

6. ประชาชนต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการของรัฐ ซึ่งเป็นการสะท้อน ถึงผลการให้บริการของรัฐ และนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน สำหรับประสิทธิภาพเป็น เพียงเครื่องชี้ผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

7. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับ การบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การบริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

การบริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย ด้านการบริหาร ด้านผู้ ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ

ด้านการบริการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554; รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551; สุวรรณ อภัยวงศ์, 2542)

1. ด้านการบริหาร

1.1 ความหมายการบริหาร

บรรจบ เนียมมณี (2553) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง เป็นกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างร่วมกันโดยประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. ต้องมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน
3. ต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการกระทำร่วมกันเด่นชัด
4. วัตถุประสงค์นั้น ๆ ต้องตรงกันในหมู่บุคคลผู้ร่วมกระทำ

พยอม วงศ์สารศรี (2552) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจ ของสมาชิกในองค์การ การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้าน ความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การควบคู่ไปด้วยองค์การจึงจะสัมฤทธิ์ผลตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้

สมคิด บางโม (2560) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ จากภายในองค์การและจากนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนความหมายของการบริหารพอสรุปได้ว่า การบริหารเป็นการร่วมมือกันในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามแผนขององค์การหรือหน่วยงานที่กำหนดให้ บรรลุผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยจะต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลหลายคนช่วยกันทำ

1.2 การบริหารงานห้องสมุด

ห้องสมุดควรมีการบริหารและมีการร่วมมือกันในรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการ จัดเก็บ วิธีบริการ ไปถึงผู้ใช้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพและประหยัด ผลที่ได้รับ นอกจากระบบงานที่เป็นมาตรฐานแล้วบุคลากรก็จะได้เพิ่มพูนวุฒิ พัฒนาทางความรู้และ ประสบการณ์ให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักการบริหารห้องสมุดทั่วไป ควรใช้หลัก POSDCORB ของ ลูเธอร์ กูลิคและ ดินแดล เออร์วิค นำมาปรับให้เข้ากับระบบงานห้องสมุดได้ดังนี้ (ศรีจันทร์ จันทรชีวะ, 2554)

1.2.1. การวางแผน ห้องสมุดต้องนโยบายและกำหนดแผนปฏิบัติงานที่แน่นอนว่าจะใช้ระบบงาน แบบไหน มีวัตถุประสงค์ในงานหลักและงานย่อยอย่างไร ต้องกำหนดให้ชัดเจน

เพื่อให้ผู้ร่วมงานจะได้ ปฏิบัติได้ถูกต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น การกำหนดแผนเพื่อบริการ ก็ต้องเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้งานบริการทราบ จะได้ปฏิบัติให้สอดคล้องกัน

1.2.2. การจัดการองค์การ โดยกำหนดสายงานทั้งระบบงานหลัก คืองานบริหาร งานเทคนิค งานบริการ และระบบงานย่อยให้สัมพันธ์กัน พิจารณาการแบ่งระบบงานย่อยให้เหมาะสมกับ ปริมาณและลักษณะของงานให้สอดคล้องกับงานหลัก เช่น งานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแต่ละแห่ง ควรพิจารณาว่าเหมาะสมกับงานบริหารหรืองานบริการ

1.2.3. การจัดบุคลากร บุคลากรของห้องสมุดต้องมีวุฒិเฉพาะทางวิชาชีพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานห้องสมุดแต่ละงาน และต้องพิจารณาคุณสมบัติเฉพาะความชำนาญ ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนหรือส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้เป็นการสร้างขวัญให้กำลังใจแก่บุคลากรทุกระดับอย่างเสมอภาค

1.2.4. การสั่งการ ผู้บริหารห้องสมุด ต้องรู้วิธีการสั่งการ การตัดสินใจหรือการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ด้วยวิจรรย์ญาณที่ถูกต้อง และรวดเร็ว งานห้องสมุดให้บริการแก่คนกลุ่มใหญ่ การตัดสินใจเฉพาะหน้าต้องเด็ดขาด ด้วยความมั่นใจ และใช้สติปัญญาหรือเหตุผลช่วย จึงจะได้รับ ความศรัทธา และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ร่วมงานได้

1.2.5. การประสานงาน งานห้องสมุดต้องสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในสถาบันและนอกสถาบัน รวมทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในห้องสมุดเอง ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจะได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรทั่วไปช่วยในการดำเนินงานห้องสมุดให้ราบรื่น ปราศจากปัญหา ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

1.2.6. การรายงาน ห้องสมุดมีผลการปฏิบัติงานที่มีปริมาณให้เก็บสถิติได้สม่ำเสมอ เช่น ปริมาณการให้บริการหรือการช่วยการค้นคว้า จึงควรนำเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพราะผลงานแต่ละประเภทเป็นเครื่องชี้คุณภาพ ของการบริหารงานว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ทั้งยังเป็นข้อมูลสำหรับการตั้งงบประมาณ แต่ละปี หรือการขยายโครงการต่าง ๆ ส่วนข้อบกพร่องก็ใช้สำหรับการปรับปรุงงานให้พัฒนากว่าเดิม

1.2.7. งบประมาณ ผู้บริหารห้องสมุดต้องรู้วิธีบริหารงบประมาณแต่ละประเภทที่ห้องสมุดรับมา ด้วยการจัดสรรเป็นสัดส่วนอย่างมีระบบ และใช้เงินตามจำนวนที่ได้รับทันเวลาตามกำหนดอย่างถูกประเภทไม่ขัดกับระเบียบการใช้เงินของสถาบัน

จากการทบทวนการบริหารงานห้องสมุดพอสรุปได้ว่า การบริหารงานห้องสมุดเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานจัดการบริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการสนองความต้องการได้ตรงตาม วัตถุประสงค์

2. ด้านผู้ให้บริการ

สมาคมห้องสมุดเฉพาะ (Special Libraries Association-SLA) กล่าวถึง สมรรถนะของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยประกอบด้วย (อัญชุลี วิจิตรเจริญ, 2555)

2.1 ความรู้ ได้แก่

2.1.1 ความรู้เรื่องผู้ใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ในการบริการบรรณารักษ์ต้องรู้จักผู้ใช้และเนื้อหา รูปแบบ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.2 ความรู้เรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของห้องสมุด เพื่อใช้ในการวางแผนการจัดบริการต่าง ๆ

2.1.3 ความรู้เรื่องการจัดการบุคลากร เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมาก

2.1.4 ความรู้เรื่องการจัดการการเงินและงบประมาณในการจัดสรรใช้ทรัพยากรสารสนเทศตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

2.1.5 ความรู้เรื่องการรักษาคุณภาพ ทั้งคุณภาพของห้องสมุด คุณภาพการบริการเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัย

2.1.6 ความรู้เรื่องการตลาด ซึ่งบรรณารักษ์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรเชิงรุก

2.1.7 ความรู้เรื่องภาวะผู้นำ เพื่อบริหารงานและควบคุมการดำเนินงานของห้องสมุดให้เป็นไปตามกลยุทธ์

2.1.8 ความรู้เรื่องการสื่อสาร

2.1.9 ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงในการจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย เป็นต้น

2.1.10 ความรู้เรื่องการจัดการความเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดต้องปรับตัวให้ทันสภาพแวดล้อมและภาวะคุกคามขององค์กร

2.1.11 ความรู้เรื่องความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ทักษะต่าง ๆ ในการพัฒนาวิชาชีพ ฯลฯ

2.1.12 ความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารสื่อ เช่น การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ การสร้างเครือข่ายทางสังคม ฯลฯ

2.1.13 ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศและในการบริการฐานข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้

2.1.14 ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น การใช้ โปรแกรม Word ฯลฯ

2.1.15 ความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการใช้คอมพิวเตอร์

2.1.16 ความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการจัดการระบบสืบค้น

2.1.17 ความรู้เรื่องเว็บเทคโนโลยีในการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปของเว็บไซต์

2.1.18 ความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ในการสื่อสารเผยแพร่ข่าวสารให้บุคลากร ผู้ใช้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง การบริการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจระหว่างกัน

2.1.19 ความรู้เรื่องความรู้ภาษาต่างประเทศในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

2.2 ทักษะ ได้แก่ (นุจรินทร์ ปทุมพงษ์, 2557)

2.2.1 ทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

2.2.2 ทักษะในการวางแผนในการบริหารงานห้องสมุด บรรณารักษ์ต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินงานไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 ทักษะการจัดการบุคลากร ทั้งในเรื่องการสรรหาบุคลากร การตัดภาระงานและอำนาจหน้าที่

2.2.4 ทักษะในการจัดท่างบประมาณในการวางแผนการสำหรับงบประมาณของห้องสมุดที่คาดว่าจะต้องจ่ายในปีงบประมาณนั้น ๆ

2.2.5 ทักษะในการประเมินคุณภาพของห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ควร มีมาตรฐานการดำเนินงานตามที่องค์กร สถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด

2.2.6 ทักษะในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กร

2.2.7 ทักษะในการวางแผนบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด เช่น ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

2.2.8 ทักษะเรื่องการจัดการความเปลี่ยนแปลง บรรณารักษ์ต้องสามารถจัดการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การปฏิบัติงาน เช่น ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

2.2.9 ทักษะในการสร้างทีมงาน ในการทำงานเป็นทีมบรรณารักษ์ต้องทำงานร่วมกับบรรณารักษ์ด้วยกัน เจ้าหน้าที่และบุคลากรด้านอื่น ๆ ตลอดเวลา เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

2.2.10 ทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศหรือการติดต่อสื่อสารกับภายนอกและภายในองค์กร

2.2.11 ทักษะในการใช้ฐานข้อมูลในการค้นสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานภายในห้องสมุดและการสอนและแนะนำผู้ใช้ในการบริการสารสนเทศให้ใช้ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบ่อยครั้ง

2.2.12 ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน เช่น ในการพิมพ์จัดการงานเอกสาร การจัดการรูปภาพ การนำเสนอผลงาน เป็นต้น

2.2.13 ทักษะในการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ บรรณารักษ์ต้องใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ รวมทั้งอุปกรณ์ซึ่งเป็นพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์

2.2.14 ทักษะในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทั้งในการจัดทวารายการทรัพยากรสารสนเทศ และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.15 ทักษะในการใช้เว็บเทคโนโลยี บรรณารักษ์ควรที่จะสามารถนำเว็บเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

2.2.16 ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ บรรณารักษ์จะต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ (นุจรินทร์ ปทุมพงษ์, 2557)

2.3.1 มีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้งานบริการ หรือแม้จะเป็นงานทางเทคนิค บรรณารักษ์ก็ควรตระหนักถึงงานที่ทำว่าเป็นการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองผู้ใช้

2.3.2 ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้โดยให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน วางตนเป็นกลาง ไม่มีอคติ ไม่ว่าผู้ใช้งานจะมีฐานะหรืออยู่ในสถานะภาพที่แตกต่างกัน

2.3.3 ใช้วิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีศีลธรรม ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้อย่างจริงจัง

2.3.4 มีมนุษยสัมพันธ์ทั้งกับผู้ร่วมงานในการร่วมมือกับทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

2.3.5 พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

2.3.6 มีความเสียสละ เช่น สละตนเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน

2.3.7 ออดทน อดกลั่น เช่น การอดทนต่อผู้ใช้บริการที่มีสภาวะอารมณ์ที่ต่างกัน ออดทนกับการติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอก ฯลฯ

2.3.8 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

2.3.9 มีความกระตือรือร้นในการนำความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนาตนเองและองค์กรอยู่ตลอดเวลา

2.3.10 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร บรรณารักษ์ควรมีทัศนคติต่องานและองค์กรในเชิงบวก เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและสร้างสรรค์สิ่งดีงามให้องค์กรแสดงศักยภาพของตน ตอบสนองเป้าประสงค์ขององค์กรและวิชาชีพได้ดีที่สุด

2.3.11 เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศ ตามรูปศัพท์ประกอบด้วยคำ 3 คำ ได้แก่ ทรัพยากร สาร และสนเทศ ทรัพยากรหมายถึง สิ่งทั้งปวงอันเป็นทรัพย์สิน สารหมายถึง แก่น เนื้อแท้ ข้อความ ถ้อยคำ หรือเรื่องราว และสนเทศหมายถึง คำสั่ง ข่าวสาร หรือใบบอก นักวิชาการในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ได้ให้คำจำกัดความของทรัพยากรสารสนเทศไว้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุรูปแบบต่าง ๆ ที่มีการบันทึกสารสนเทศไว้โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ และเสียง ข้อมูลเหล่านี้อาจอยู่ในรูปกระดาษ ฟิล์ม หรือเทปแม่เหล็ก หมายถึง สื่อ (Media) ที่ใช้ถ่ายทอดสารสนเทศ ซึ่ง ตามปกติสารสนเทศไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้จำเป็นต้องใช้วัสดุหรือสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง บรรจุสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศ (สุภัญญา กุลนิตี, 2549) และทรัพยากรสารสนเทศนับเป็นทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library Materials) (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2548) นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศยังหมายความรวมถึงวัสดุที่บันทึกวิชาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราว จินตนาการ ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ ของมนุษย์ ด้วยภาษา สัญลักษณ์ หรือรหัสอื่น ๆ และใช้เป็นสื่อสำหรับเผยแพร่ความรู้ ๆ ข่าวสารนั้น ๆ ไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล และมวลชนทั่ว ๆ ไป (อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย, 2549)

ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด จากเดิมหมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดเป็นเจ้าของหรือมีอยู่ภายในห้องสมุดเท่านั้น ให้หมายรวมถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกหรือเป็นสมาชิก ร่วมกับสถาบันอื่น และทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ภายนอกกรอบการบริการของห้องสมุด ซึ่ง ห้องสมุดต้องจัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการด้วย (ARL, 2002, อ้างอิงใน กุลธิดา ท้วมสุข, จุฑารัตน์ ศรราวณะวงศ์ และกันยารัตน์ เควียเช่น, 2554)

จากความหมายอันหลากหลายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุทุกรูปแบบที่ใช้บันทึกสารสนเทศ ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ หรือเรื่องราว เพื่อใช้ประโยชน์ในการสั่งสมและถ่ายทอดมวลความรู้ตลอดจนถึงประสบการณ์ โดยแสดงในรูปแบบของตัวอักษร

เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว รวมถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในแวดวงวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ถ้ากล่าวถึงทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึงทรัพยากรห้องสมุด

3.2 รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศมีการผลิตออกมาในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น นักวิชาการทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ส่วนใหญ่ จึงได้จำแนกประเภทโดยยึดรูปลักษณะหรือตามลักษณะวัสดุที่ใช้ในการบันทึกสารสนเทศแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายละเอียด ดังนี้ (อนันต์ศักดิ์ พวงอก, 2559)

3.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่พิมพ์ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่น กระดาษและได้รวบรวมเป็นเล่มโดยการเย็บ เช่น หนังสือ วารสาร หรือนำมาจัดเรียงโดยไม่มี การเย็บ เช่น หนังสือพิมพ์ การจัดพิมพ์มีทั้งในลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นภาพ เป็นตาราง เป็นกราฟ ฯลฯ ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ได้รับความนิยมมาช้านาน สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว บุคคลสามารถรับรู้สารสนเทศได้โดยการอ่านจากสิ่งพิมพ์ ซึ่งสามารถจำแนกออก ได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ หนังสือ วารสารหรือนิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร และกฤตภาค ตามรายละเอียดดังนี้

3.2.1.1 หนังสือ (Books) คือ สิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ตอน จินตนาการของมนุษย์ มีเนื้อหาครอบคลุมหลายสาขาวิชา สามารถจำแนก 2 ประเภท ได้แก่ หนังสือสารคดีและหนังสือบันเทิงคดี

3.2.1.2 วารสารและนิตยสาร (Periodical) คือ สิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออก ต่อเนื่อง กัน เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน อาจจำแนกเป็นประเภทวารสารวิชาการ วารสารปริทัศน์ วารสารทั่วไปหรือนิตยสาร (Magazine) วารสารให้สารสนเทศที่ทันสมัย เพราะงานเขียนครั้งแรก ส่วนใหญ่จะตีพิมพ์ในวารสารเป็นอันดับแรก

3.2.1.3 หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มุ่งเสนอข่าวสารและความเคลื่อนไหว ในแวดวงต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่และเป็นที่น่าสนใจของสังคม ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม เทคโนโลยี บันเทิง กีฬา ฯลฯ มีกำหนดการออกที่แน่นอน และสม่ำเสมอ เช่น รายวัน รายสัปดาห์

3.2.1.4 จุลสาร (Pamphlets) จุลสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก ไม่มี กำหนดการออกที่แน่นอน มุ่งเสนอเนื้อหาสาระในประเด็นที่ กำลังเป็นที่สนใจของสังคม หรือเรื่องราวที่ต้องการเผยแพร่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เนื้อหาจบสมบูรณ์ภายในเล่ม

3.2.1.5 กฤตภาค (Clippings) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ได้จากการตัดข่าว บทความ รูปภาพ เหตุการณ์สำคัญ เรื่องราวที่น่าสนใจจากหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร แล้วนำมาพิมพ์ลงบน

แผ่นกระดาษ และแจ้งรายละเอียดแหล่งที่มาของเอกสาร พร้อมทั้งระบุหัวเรื่องและจัดเข้าแฟ้มตามหัวเรื่อง

3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Materials)

ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บและบันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และเรื่องราวต่าง ๆ ในรูปแบบที่ไม่ได้ตีพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่มเหมือนสิ่งพิมพ์ แต่บันทึกข้อมูลลงบนสื่ออื่น ๆ เช่น CD DVD ซึ่งทรัพยากรบางประเภทอาจต้องใช้เครื่องมือในการดูหรือฟัง แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ โสตวัสดุ ทักชนวัสดุ และโสตทักชนวัสดุ ดังนี้

3.2.2.1 โสตวัสดุ (Audio Materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เสียงเป็นสื่อในการถ่ายทอดข้อมูล หรือใช้ประสาทหูในการรับรู้สารสนเทศ ได้แก่ แผ่นเสียง

3.2.2.2 ทักชนวัสดุ (Visual Materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ประสาทตาในการรับรู้สารสนเทศ จากการดู การอ่าน การมองเห็น บางประเภทสามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า เช่น แผนที่ แผนภูมิ แผนภาพ แผนที่ หุ่นจำลอง และรูปภาพ

3.2.2.3 โสตทักชนวัสดุ (Audio Visual Materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เสียง และภาพเป็นสื่อในการถ่ายทอดข้อมูล หรือใช้ทั้งประสาทหูและประสาทตาในการรับรู้สารสนเทศ เช่น ภาพยนตร์ แถบวีดิทัศน์หรือวิดีโอเทป สไลด์ประกอบเสียง

3.2.3 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารและความรู้เรื่องราว ซึ่งมีประโยชน์ มีการรวบรวมและจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่อ่านหรือค้นคืนได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การบันทึกและจัดเก็บสารสนเทศด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก ตลอดจนสามารถแสดงสารสนเทศได้ในรูปแบบของตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ โดยมี รายละเอียด ดังนี้

3.2.3.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Books) หรือ e-Books เป็นหนังสือที่ผลิตระบบของดิจิทัลจัดเก็บและบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกข้อมูล ได้แก่ แผ่นซีดีรอม แผ่นดีวีดีรอม เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์สำหรับการป้อนข้อมูล ซึ่งอาจารย์ตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ออกมาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากความสะดวก ประหยัด และสามารถเผยแพร่สู่สาธารณชนได้อย่างรวดเร็ว

3.2.3.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) หรือ e-Journals เป็นวารสาร ในรูปแบบดิจิทัล เผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแสดงผลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ จัดทำโดยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา ให้บริการบทความวารสารในรูปแบบทศด้อยและเอกสารฉบับเต็ม ได้รับความนิยมนมากในปัจจุบันทั้งทางฝ่ายของผู้ผลิตและผู้ใช้ ฝ่ายผลิตสามารถผลิต

ได้โดยไม่จำกัดจำนวนและไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายใน เรื่องของกระดาษ กระบวนการเย็บเล่ม และ กระบวนการขนส่งจากผู้ผลิตไปยังผู้ใช้ ส่วนผู้ใช้

3.2.3.3 ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) หมายถึง ระบบการจัดเก็บ ข้อมูลสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์ กัน โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหลักในการจัดเก็บและค้น ค้น ทำให้สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย และสามารถใช้งานได้พร้อม ๆ กัน หลายคน ซึ่งข้อดีของฐานข้อมูลออนไลน์ คือ มีสารสนเทศที่มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือสูงแต่ ข้อจำกัดคือมีราคาค่อนข้างสูง และส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุด ให้บริการ มีทั้งที่ได้เปล่าและที่บอกรับเป็นสมาชิก ซึ่งห้องสมุดจะจัดมาให้บริการแก่สมาชิกหรือ ผู้ใช้บริการได้สืบค้น ดังนั้นฐานข้อมูลออนไลน์นี้จึงเหมาะกับนักวิชาการ อาจารย์ที่ต้องการ ความก้าวหน้าของศาสตร์ที่ใช้อยู่ นักศึกษาที่ต้องการค้นคว้า

3.3 คุณลักษณะที่ดีของสารสนเทศ

สารสนเทศที่ดีมีคุณค่าย่อมทำให้ผู้แสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ได้รับประโยชน์ จากการศึกษาค้นคว้าอย่างเต็มที่ ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ซึ่งสารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (นำทิพย์ วิภาวิน, 2548)

3.3.1 สารสนเทศต้องมีเนื้อหาถูกต้อง สารสนเทศที่จะใช้ประโยชน์ต้องมีความ ถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด เช่น สารสนเทศที่เป็นทฤษฎีในศาสตร์ใด ๆ ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิง เพื่อ การศึกษาวิจัยควรเป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการเผยแพร่ต่อสาธารณะ (Publication หรือ Public knowledge) และกระบวนการพิจารณาคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3.2. สารสนเทศที่ต้องการความต้องการ หมายถึง เป็นสารสนเทศที่ตอบสนอง ความต้องการในการนำไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดเก็บรวบรวมสารสนเทศจำเป็นต้องพิจารณาขอบเขต ที่เกี่ยวข้องและความลึกของเนื้อหาหรือเรื่อง ซึ่งตรงตามขอบเขตของภารกิจและความต้องการของ ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้บริการหรือใช้ประโยชน์

3.3.3 สารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์ การใช้สารสนเทศจำเป็นต้องได้รับ สารสนเทศประเด็นต่าง ๆ ตามหัวข้อเรื่องอย่างครบถ้วน ในการบริหารงานผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ สารสนเทศหลายด้านเพื่อการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3.3.4. สารสนเทศที่เข้าใจได้ง่าย สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ดี จำเป็นต้องมีการรวบรวมเรียบเรียงและนำเสนอเป็นขั้นตอน เช่น ลำดับของเหตุการณ์ และไม่ให้ รายละเอียดจนมากเกินไป หรือมีเนื้อหาซับซ้อนทำให้เข้าใจได้ยาก ต้องตีความซึ่งอาจเกิดความ คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

3.3.5. สารสนเทศที่มีลักษณะเชื่อถือได้ ขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาของสารสนเทศว่า เป็นแหล่งรับผิดชอบการผลิต หรือต้นกำเนิดสารสนเทศอย่างเป็นทางการหรือไม่

3.3.6. สารสนเทศที่ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึงการจัดหาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วทันต่อการใช้ประโยชน์ การค้นหา รวบรวมสารสนเทศจำเป็นต้องวางแผนเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพื่อกำหนดได้ว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด เกี่ยวกับประเด็นใดบ้าง แต่ละประเด็นจำเป็นต้องค้นหาจากแหล่งใดและการเก็บรวบรวมได้ครบถ้วนใช้เวลาโดยรวมทั้งหมดเท่าใด

สรุปได้ว่า สารสนเทศที่มีคุณลักษณะที่ตีเหมาะสมแก่การนำไปใช้ประโยชน์นั้น ต้องเป็นสารสนเทศที่มีเนื้อหาถูกต้อง ตรงตามความต้องการ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ เข้าใจได้ง่าย มีลักษณะเชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์ หรือทันต่อการใช้ประโยชน์

4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

เคาน์เตอร์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นจุดอำนวยความสะดวกในห้องสมุดแก่อาจารย์ และควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ พร้อมทั้งการจัดห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าและแบบกลุ่ม หรือรายบุคคล ตลอดจนประกอบด้วย (ปราณี อัครภูษิตกุล, 2553; พรชนิตร์ สีนาราช, สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง, ยุวดี เพชระ, กิตติยา สุทธิประภา และ วราภรณ์ พนมศิริ, 2557)

4.1 การจัดเคาน์เตอร์จุดให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยเคาน์เตอร์จุดให้บริการต้องเห็นที่ชัดเจน มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ มีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ มีความทันสมัย เน้นความสวยงาม ความสะดวกสบาย แต่ยังคงหน้าที่หลักของห้องสมุดอยู่เช่นเดิม คือเป็นแหล่งเรียนรู้

4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ แสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงบริการของห้องสมุด มีอธิบายขั้นตอนการรับบริการ มีเอกสารแนะนำการบริการ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ คู่มือการใช้บริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการบริการของห้องสมุด

4.3 แบบฟอร์มพร้อมให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

4.4 จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ เป็นการจัดพื้นที่สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ที่มาใช้พื้นที่ห้องสมุดในการค้นคว้า โดยมีการเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำผลงานทางวิชาการ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต ปลั๊กไฟ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์

4.5 บริการพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล และค้นคว้ากลุ่มสำหรับอาจารย์ เป็นการจัดบริการพื้นที่หรือห้อง เพื่อค้นคว้าแบบรายบุคคลหรือแบบรายกลุ่ม เพื่อให้อาจารย์ใช้พื้นที่ในการศึกษา ค้นคว้า และสนทนาทางวิชาการ

ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบที่ตายตัวอีกต่อไป แต่ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับบริการให้เข้ากับยุคสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ยุคใหม่ โดยลดกฎเกณฑ์บางอย่างลง เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น การจัดสถานที่ก็ควรจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันผสมผสานกับการ ออกแบบที่ทันสมัย หากห้องสมุดสามารถจัดภาพ แวดล้อมได้ดังนี้จะสามารถดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะเข้ามา ศึกษาหาความรู้และคิดถึงห้องสมุด เป็นอันดับต้น ๆ เสมอ

5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ไพบุลย์ เกียรติโกมล (2552) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทุกรูปแบบที่นำมาประยุกต์ในการประมวลผล การจัดเก็บ การสื่อสาร การส่งผ่านสารสนเทศ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ระบบทางกายภาพประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร และระบบเครือข่าย สามารถดำเนินการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2560) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยี การผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้ ได้มา ซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2558) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน โดยอาศัยเทคโนโลยีโทรคมนาคม และการสื่อสาร เพื่อการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บ บันทึก ประมวลผล ค้นหาและค้นคืน แสดงผล สื่อสารข้อมูล หรือเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการใช้ ประโยชน์

จากการที่มีนักวิชาการให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศไว้อย่างหลากหลาย สามารถสรุป ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีทางด้าน คอมพิวเตอร์ ที่มีลักษณะทางกายภาพทั้งการวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดเก็บสารสนเทศ การค้นคืน สารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับสารสนเทศได้รับความสะดวกในการใช้สารสนเทศ

5.2 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการสารสนเทศ

งานบริการสารสนเทศถือเป็นหัวใจของห้องสมุดเนื่องจากเป็นงานที่มีความใกล้ชิดกับ ผู้ใช้บริการมากที่สุดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับ สารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ครบถ้วน ตรงตามความต้องการช่วยให้เกิดคุณภาพในการ ให้บริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้เป็นอย่างมาก บรรณารักษ์

สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ ดังต่อไปนี้ (ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์, 2558; พรพรรณ จันทร์แดง, 2557)

5.2.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการงานพื้นฐานของห้องสมุด เพื่อให้สามารถใช้งานข้อมูลกลางในการทำงานร่วมกันได้ ประกอบด้วยระบบ ฮาร์ดแวร์ ระบบการสื่อสาร และซอฟต์แวร์ประยุกต์ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานพื้นฐาน ได้แก่ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดทำระเบียบทรัพยากรสารสนเทศ งานค้นคืน งานยืมคืน และการจัดการด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนส่งผลให้ การจัดบริการแก่ผู้ใช้มีคุณภาพและสะดวก

5.2.2 ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (OPAC : Online Public Access Catalog) เป็นบริการพื้นฐานที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว จากเดิมที่ห้องสมุดให้บริการ สืบค้นสารสนเทศผ่านบัตรรายการโดยผู้ใช้จะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิดผ่านบัตรรายการ ซึ่งเกิดความยุ่งยากและใช้เวลานาน

5.2.3 เว็บเซอร์วิสกับงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่แล้วมีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และมีการสร้างเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสาร และให้บริการสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถให้บริการโดยการใช้สารสนเทศหรือสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลหรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องโดยการใช้จุดเชื่อมโยง (link) เพียงเท่านั้นหรือที่ เรียกว่า “เว็บเบสเซอร์วิส (Web-based Services)” ดังนั้นห้องสมุดคงเสี่ยงไม่ได้ที่จะพัฒนาเว็บไซต์ของตนให้มีลักษณะเป็นเว็บเซอร์วิสเพิ่มมากขึ้น

5.2.4 บริการห้องสมุดทางโทรศัพท์มือถือ เป็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการแจ้งเตือนวันกำหนดส่ง แจ้งค่าปรับ การรับหนังสือจอง ห้องบริการค้นคว้าส่วนบุคคล บริการยืมระหว่างห้องสมุด ข่าวกิจกรรม การฝึกอบรม ฯลฯ ทำให้สมาชิกไม่ลืมกำหนดการส่งคืน หนังสือ การได้รับหนังสือจองหรือรับเอกสารจากการขอสำเนาระหว่างห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว การ นอกจากนี้ ห้องสมุดได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้บนโทรศัพท์มือถือไอโฟนและไอแพด โดยผู้ใช้บริการสามารถสำรวจรายชื่อหนังสือใหม่และสืบค้นหนังสือได้อย่างง่ายดายจากหน้าจอของโปรแกรมบนอุปกรณ์สื่อสาร

5.2.5 การใช้ QR Code (Quick Respond Code) ในงานบริการ เป็นบาร์โค้ดชนิดหนึ่งแต่สามารถบรรจุข้อมูลที่เป็นอักขระ ข้อความ และสัญลักษณ์ได้มากกว่า บาร์โค้ดปกติ การตอบสนองที่รวดเร็วที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องสแกน QR ในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้องและสมาร์ตโฟนเพื่อใช้เป็นทางเลือกในการเข้าไปยังเว็บไซต์นั้น ๆ ได้โดยไม่ต้องพิมพ์ข้อความใด ๆ ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดหลาย ๆ แห่งนำ QR code มาใช้ในงานสารสนเทศ ดังนี้

5.2.5.1 งานประชาสัมพันธ์การบริการห้องสมุด โดยการติด QR Code กับใบปลิวหรือโปสเตอร์ของห้องสมุด ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถใช้โทรศัพท์มือถือที่มีกล้องอ่านบาร์โค้ดเพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของห้องสมุดแต่ละสาขาได้

5.2.5.2 การแจ้งหนังสือที่น่าสนใจเฉพาะกลุ่มผ่าน QR Code โดยผู้ใช้ สามารถรับข้อมูลหนังสือเล่มล่าสุดที่ตนเองสนใจผ่านโทรศัพท์มือถือได้

5.2.5.3 งานจัดนิทรรศการของห้องสมุด สามารถใช้ QR Code เชื่อมไปยัง ไฟล์เพลง วิดีทัศน์ เว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับนิทรรศการได้ เช่น นิทรรศการเกี่ยวกับศิลปะ ฯลฯ

5.2.5.4 งานบริการยืม-คืน สามารถใช้ QR Code ในบริการยืม-คืน แทนการใช้บาร์โค้ดแบบทั่วไปได้

5.2.5.5 สามารถใช้ QR Code เชื่อมต่อไปยังไฟล์วีดิทัศน์แนะนำห้องสมุดได้ โดยการสแกนไปยัง QR Code ที่แนะนำห้องสมุด

5.2.5.6 ผู้ใช้สามารถสแกนผ่าน QR Code เพื่อบันทึกรายการบรรณานุกรม ของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แทนการจดบันทึกหรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ได้

5.2.5.7 ห้องสมุดสามารถนำ QR Code กับโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้เพื่อบันทึกสถิติการเข้าใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดสามารถนำข้อมูลไปประเมินการให้บริการและปรับปรุงเพื่อ การให้บริการที่ดีกว่าได้

5.2.6 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ ปัจจุบันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูปและเว็บบอร์ด เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุด เนื่องจากว่ามีผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เริ่มเป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้ในห้องสมุดอย่างแพร่หลายและรวดเร็วในห้องสมุด ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง หากบรรณารักษ์จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุดก็ต้องใช้ เฟซบุ๊ก ไลน์ เพราะจำนวนผู้ใช้ที่มาก ซึ่งสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การแนะนำหรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล

6. ด้านการบริการ

6.1 รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในห้องสมุด

6.1.1 การรวมบริการหลาย ๆ อย่างพร้อมให้บริการเสร็จสิ้นในขั้นตอน ณ จุดเดียว หน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป เจ้าหน้าที่

สามารถเสร็จสิ้นในขั้นตอน โดยบางทีก็จำเป็นต้องมาการยืดหยุ่นกฎระเบียบการให้บริการ ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการและผู้ใช้ได้รับความสะดวกเร็วมากขึ้น

6.1.2 ให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในงานบริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด โทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ห้องสมุดจัดเป็นช่องทางในการให้บริการ

6.2 การบริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

6.2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการช่วยค้นหาคำตอบ โดยการให้คำแนะนำหรือชี้แหล่งแหล่งข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามและค้นหาสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการทั้งในรูปแบบออนไลน์ และใช้บริการที่ห้องสมุด

6.2.2 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ โดยบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อให้อาจารย์สามารถสืบค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน

6.2.3 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness) เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เช่น เป็นบริการที่ช่วยให้อาจารย์ได้รับข่าวสารหรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในสาขาวิชาที่อาจารย์ให้ความสนใจ เช่น รายชื่อหนังสือใหม่ การถ่ายสำเนาหรือสแกนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง แจกจ่ายการสารสนเทศตามสาขาที่เกี่ยวข้อง และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิบัตรและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยแจ้งอาจารย์เป็นระยะ ๆ สามารถทำได้หลายทาง เช่น ทางหน้าเว็บไซต์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

6.2.4 บริการแฟ้มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง (Selective Dissemination of Information - SDI) เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เป็นบริการตามคำร้องขอของอาจารย์ โดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก เน้นการให้บริการตามความต้องการเป็นรายบุคคล จากนั้นจะรวบรวมเรียบเรียงสารสนเทศดังกล่าวให้กับหรือจัดทำแฟ้มสารสนเทศเฉพาะเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีอาจารย์มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก และรวบรวมบรรณานุกรม รวบรวมแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดตามสาขาวิชา เป็นบริการรวบรวมรายชื่อแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะวิชา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ในการติดตามความก้าวหน้าของงานในสาขาได้

6.2.5 การบริการอบรมให้ความรู้และการศึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ เป็นการบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย

6.2.5.1 การอบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด เป็นการรวบรวมการบริการด้านการทำผลงานทางวิชาการ ให้คำแนะนำวิธีการใช้บริการต่าง ที่เป็นประโยชน์ในการทำผลงานทางวิชาการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับบริการของห้องสมุด

6.2.5.2 การอบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรมโดยบรรณารักษ์หรือผู้เชี่ยวชาญ ด้านบริการเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ สอนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มุ่งเน้นให้เกิดทักษะในการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการคัดเลือกและนำสารสนเทศมาใช้ได้อย่างถูกต้องและตรงความต้องการ เพื่อสนับสนุนทำผลงานทางวิชาการ

6.2.5.3 อบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรมโดยบรรณารักษ์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรมในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ โดยจัดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม

6.2.5.4 อบรม/แนะนำการจัดการรายการอ้างอิง/ บรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เป็นบริการการให้คำแนะนำหรือจัดอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรม Endnote และ โปรแกรม Zotero เป็นต้น

6.2.5.5 อบรม/แนะนำการจัดรูปแบบผลงานทางวิชาการด้วย Microsoft Word เป็นการรวบรวมวิธีการจัดรูปแบบผลงานทางวิชาการ เป็นบริการการให้คำแนะนำหรือจัดอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้โปรแกรม Microsoft Word

6.2.5.6 อบรม/แนะนำด้านสถิติเพื่อการวิจัย เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติเพื่อการวิจัย เช่น การหลักการเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับการทำวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

6.2.5.7 อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาไทย เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญด้านด้านการเขียนบทคัดย่อและบทความภาษาไทย หรือให้ความรู้ในการเขียนบทคัดย่อที่มีประเด็นเนื้อหาครบถ้วนและน่าสนใจ

6.2.5.8 อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนบทคัดย่อและบทความภาษาอังกฤษ การเลือกใช้คำหรือสำนวนที่เหมาะสมสำหรับการเขียนเชิงวิชาการ

6.2.5.9 อบรม/แนะนำเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา การคัดลอกผลงานทางวิชาการของผู้อื่น เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการคัดลอกข้อเขียนในผลงานของผู้อื่น เพื่อสนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา โดยจัดเป็นความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ของห้องสมุดภายใต้การสนับสนุนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายลิขสิทธิ์ที่ต้องการข้อมูลเชิงลึกเป็นรายบุคคล

6.2.5.10 อบรม/แนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เช่น Social bookmark เป็นการรวบรวมแหล่งที่ให้ความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำหรือจัดการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ

6.2.6 บริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เป็นการติดต่อประสานงานในการให้บริการแปลเอกสาร โดยรวบรวมรายชื่อหน่วยงานที่ให้บริการแปลเอกสาร โดยมีรายละเอียดของสถานที่ติดต่อ หรือหมายเลขโทรศัพท์

6.2.7 บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ เป็นบริการจัดส่งเอกสารหรือทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้กับอาจารย์ตามคำขอผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางจดหมาย ไปรษณีย์หรือจัดส่งที่ห้องสมุดในสังกัดหรือช่องทางอื่น ๆ โดยเงื่อนไขและความครอบคลุมในการให้บริการนำส่งเอกสารอาจแตกต่างกันไปตามข้อตกลงในการให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง ทั้งในด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ หรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เป็นต้น

6.2.8 บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด เป็นการยืมและนำมาให้บริการแก่อาจารย์ โดยสามารถยืมหรือขอถ่ายสำเนาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ไม่มีมาจากห้องสมุดอื่น ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดหรือสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความร่วมมือกัน ทั้งนี้การให้บริการอาจมีค่าใช้จ่ายตามแผนโยบายการให้บริการและข้อตกลงระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานอื่น ๆ

6.2.9 ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ เป็นการขยายระยะเวลาการยืมทรัพยากรที่อาจารย์ใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ เป็นการต่อยอดบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการเป็นบริการหลัก โดยเพิ่มข้อตกลงและสิทธิ์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการได้ในระยะเวลาที่ยาวกว่าปกติ เช่น จาก 10 วันเป็น 1 เดือน หรือ 1 ภาคการศึกษา เป็นต้น

6.2.10 บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือที่มีสถานภาพในระบบการค้นหาข้อมูลเป็น Cataloging ซึ่งเป็นหนังสือที่กำลังดำเนินการจัดเตรียมตัวเล่มแต่ห้องสมุดยังไม่นำขึ้นชั้นบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการตัวเล่มนั้นได้

6.2.11 การบริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เป็นบริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่รับเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวารสารที่รับเผยแพร่บทความของแต่ละสาขาวิชา การรวบรวมหลักเกณฑ์ในการรับผลงานทางวิชาการ การเลือกวารสารเพื่อตีพิมพ์บทความ การตรวจสอบการนำผลงานทางวิชาการไปอ้างอิง การใช้งานโปรแกรมตรวจการคัดลอกผลงานทางวิชาการ บริการตรวจสอบและรวบรวมค่า Journal Impact Factor บริการตรวจสอบการลงรายการบรรณานุกรม บริการวิเคราะห์การอ้างอิง รวบรวมลักษณะการอ้างอิงที่นิยมใช้ พร้อมทั้งจัดทำรายชื่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ สำหรับใช้ในการเลือกสำนักพิมพ์และรายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบการเสนองานของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนการขอเลข ISBN/ISSN

6.2.11.1 บริการตรวจสอบเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพของวารสาร ค่า Impact factor พร้อมทั้งรายชื่อวารสารที่สามารถตีพิมพ์งานวิจัย เป็นบริการตรวจสอบเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพของวารสารชนิดต่าง ๆ พร้อมทั้งรายชื่อวารสารที่สามารถตีพิมพ์งานวิจัย ตลอดจนการให้รายละเอียดของหลักเกณฑ์และรูปแบบการเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารตามเกณฑ์ที่กำหนด

6.2.11.2 บริการตรวจสอบการนำผลงานทางวิชาการไปอ้างอิง เป็นบริการตรวจสอบการนำผลงานทางวิชาการของอาจารย์ไปอ้างอิงในวารสาร ซึ่งอยู่ในฐานข้อมูล ISI Web of Science และฐานข้อมูล Scopus

6.2.11.3 บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Turnitin และอักษราวิสุทธิ์ เป็นบริการตรวจสอบผลงานวิจัยให้อาจารย์ โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกบทความวิชาการ เช่น โปรแกรม Turnitin และโปรแกรมอักษราวิสุทธิ์ เป็นบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

6.2.11.4 ติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์ของวารสารวิชาการของคณะหรือส่วนงานต่าง ๆ เป็นการรวบรวมและจัดทำรายชื่อสำนักพิมพ์ หน่วยงานที่สามารถส่งผลงานทางวิชาการเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ให้แก่อาจารย์ รวมไปถึงการรวบรวมรายชื่อการจัดประชุมวิชาการต่าง ๆ ที่อาจารย์สามารถเข้าร่วมเพื่อนำเสนอผลงานได้ พร้อมทั้งหลักเกณฑ์และรูปแบบการเสนองานของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ

6.2.11.5 บริการขอเลข ISBN/ISSN เป็นการติดต่อขอเลข ISBN/ISSN จากหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือหรือวารสารในประเทศไทย

6.3 การบริการแบบเบ็ดเสร็จในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

6.3.1 สำนักวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) ได้มีการรวบรวมบริการพื้นฐานของห้องสมุดพร้อมให้บริการ ณ จุดเดียวที่เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

6.3.1.1 บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำวิธีการค้นหาข้อมูล

6.3.1.2 บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์)

6.3.1.3 บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน

6.3.1.4 บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม

6.3.1.5 บริการให้คำแนะนำเครือข่ายไร้สาย

6.3.1.6 บริการสมัครสมาชิก (Membership)

6.3.1.7 บริการยืม-คืน (Check-out / Check-in)

6.3.1.8 บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น (Inter library loan)

6.3.1.9 บริการนำส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ (Chulalinet book delivery)

6.3.1.10 บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสืบค้นสารสนเทศ (Computer & Internet)

6.3.1.11 บริการ iPad

6.3.1.12 บริการห้องนมาซ (The prayer room)

6.3.1.13 บริการจำหน่ายของที่ระลึกห้องสมุด CU Library

6.3.2 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ได้มีการบริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุดแบบออนไลน์ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีบริการที่หลากหลาย จำนวน 7 บริการ ดังนี้

6.3.2.1 บริการรับส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างนิสิตศูนย์นอกที่ตั้ง และระหว่างหน่วยบริการ

6.3.2.2 บริการสำเนาบทความวารสาร

6.3.2.3 บริการสำเนาบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์

6.3.2.4 บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม

6.3.2.5 บริการสืบค้นบทความวารสารต่างประเทศ

6.3.2.6 บริการหนังสือ On Process (หนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ)

6.3.2.7 บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น

6.3.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (2560) ได้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ อยู่ภายใต้กลุ่มงานบริการสารสนเทศ โดยแยกเป็นบริการยืม-คืน และบริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีบริการดังนี้

6.3.3.1 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

6.3.3.2 บริการยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขต

6.3.3.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

6.3.3.4 บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

6.3.3.5 บริการแนะนำการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม

6.3.3.6 บริการแนะนำการเขียนวิทยานิพนธ์

6.3.3.7 บริการขอเลข ISBN/ISSN

6.3.3.8 บริการช่วยหาตัวเล่ม

6.3.3.9 บริการแนะนำหนังสือที่ควรอ่าน

6.3.3.10 บริการแนะนำข่าวสารค่าแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

6.3.3.11 บริการรับคำขอและจัดเตรียมหนังสือวิชาการเพื่อจัดส่ง

6.3.4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สงวน พงศ์กิจวิฑูร และ เยาวพร ศานติวิวัฒน์, 2559) ได้มีพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ลดขั้นตอนบริการยืม - คืน การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่จัดบริการ รวมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยตั้งชื่อจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จว่า เคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter services) และได้มีการบริการในแต่ละจุดบริการ ดังนี้

6.3.4.1 Counter services อาคารศูนย์สารสนเทศ และ Counter services อาคาร 1 บริการ ดังนี้

6.3.4.1.1 ให้คำแนะนำการใช้บัตรผ่านประตูทางออกแก่ผู้ใช้บริการ

6.3.4.1.2 จำหน่ายคู่มือสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

6.3.4.1.3 บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิก

6.3.4.1.4 การจัดการระเบียบสมาชิกและปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานยืม-คืน การตรวจสอบและรับรองการปลดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง

6.3.4.1.5 เต็มเงินระบบ Smart purse

6.3.4.1.6 บริการตู้รับฝากสัมภาระและเคลียร์รหัสการใช้งาน กรณีผู้ใช้บริการแจ้งว่าลืมรหัสตู้ (เฉพาะ Counter Services อาคาร 1)

6.3.4.2 Counter Services ชั้น 2 อาคาร 2 (บริการโสตทัศนวัสดุ) มีหน้าที่ดังนี้

6.3.4.2.1 บริการยืม-คืน

ให้บริการยืม - คืนวัสดุโสตทัศนวัสดุ แท็บเล็ต เครื่องสำรองไฟ (Power bank) หูฟังแบบมีสาย หนังสือ วารสาร บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตรต่ออายุสมาชิก การตรวจสอบและรับรองการปลดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง

6.3.4.2.2 ให้คำแนะนำในการค้นหาสื่อโสตทัศนวัสดุ

6.3.4.2.3 ระบบ Smart purse การเติมเงินระบบ Smart purse ออกใบเสร็จรับเงินกรณีผู้ใช้บริการต้องการ ดูแลและแนะนำการใช้บริการระบบ Smart purse

6.3.4.3 Counter Service ชั้น 3 อาคาร 2 (บริการวารสาร) มีหน้าที่ดังนี้

6.3.4.3.1 บริการยืม-คืน

ให้บริการยืม-คืนวารสาร หนังสือ สื่อโสตฯ บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิกสมาชิก การจัดการระเบียบสมาชิกและปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานยืม-คืน การตรวจสอบและรับรองการปลดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง

6.3.4.3.2 ให้บริการกุญแจห้องประชุมกลุ่มย่อยของชั้น 3 อาคาร 2 และห้อง SDL (Self directed learning room) อาคาร 1

6.3.4.3.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้านวารสาร (ครอบคลุมการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล KKU Electronics journal database, แนะนำ E-magazine แนะนำการสืบค้นดัชนีวารสาร แนะนำ Sub site บริการวารสารและนิตยสาร ติดตามวารสารที่อยู่ระหว่างกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องออกบริการ และแนะนำการใช้เครื่องพิมพ์ Smart purse

6.3.4.3.4 บริการรับแจ้งวารสารกรณีหาไม่พบบนชั้น

6.3.4.3.5 บริการบัญชีผู้ใช้งาน E-magazine

6.3.4.4 Counter service ชั้น 4 – 6 อาคาร 2 มีหน้าที่ดังนี้

6.3.4.4.1 บริการยืม-คืน

ให้บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร สื่อโสตฯ บริการจอง การรับแจ้งและจัดการทรัพยากรที่หาย บริการทำบัตร ต่ออายุสมาชิกสมาชิก การจัดการระเบียบสมาชิกและปรับปรุงข้อมูลสมาชิกในฐานยืม-คืน การตรวจสอบและรับรองการปลดหนี้สิน รับชำระค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง

6.3.4.4.2 ให้บริการกุญแจห้องประชุมกลุ่มย่อยของชั้น 4 - 6 อาคาร 2 และ นำส่งหลักฐานการขอใช้ห้องฯ แก่บรรณารักษ์หัวหน้าเวรหากมีการใช้ต่อเนื่องถึงช่วงนอกเวลาราชการ

6.3.4.4.3 บริการรับแจ้งหนังสือกรณีหาไม่พบบนชั้น

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ

คำว่า รูปแบบ หรือ Model เป็นคำที่ใช้เพื่อสื่อความหมายหลากหลายโดยทั่วไปแล้ว รูปแบบจะหมายถึงสิ่งหรือวิธีการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบของอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น รูปแบบในการจัดงาน รูปแบบในการแสดง รูปแบบในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู เป็นต้น

1. ความหมายของรูปแบบ

ศิริชัย กาญจนวาสี (2550) ได้ให้ความหมายของรูปแบบไว้ว่าอาจเป็นเพียงการจำลองของจริงหรืออาจมีลักษณะเป็นทฤษฎี หรืออาจเป็นการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่รูปธรรมของการปฏิบัติได้

ทิสนา แคมมณี (2554) ให้ความหมายรูปแบบว่าหมายถึง ตัวแทนที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายพฤติกรรมของลักษณะบางประการของสิ่งที่เป็นจริงอย่างหนึ่ง หรือ เป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการหาความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์

ชาญชัยณรงค์ ทรงศาตรี (2552) ได้สรุปความหมายของรูปแบบว่าหมายถึง สภาพลักษณะที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญรวมทั้งวิธีและเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้สภาพนั้นเป็นไปตามทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดที่ยึดถือ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ทดสอบหรือยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแบบแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของรูปแบบนั้น ๆ

คำดี จันทะเกษ (2554) ได้สรุปความหมายของรูปแบบ ว่าหมายถึง โครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้ทำความเข้าใจอธิบายหรือแสดงให้เห็นองค์ประกอบสำคัญ ๆ ของสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ง่ายขึ้นสำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไป

กูด (Good, 1973 ; อ้างถึงใน สุรินทร์ ภูสิงห์, 2552) ได้รวบรวมความหมายของรูปแบบไว้ 4 ความหมาย ดังนี้

1. เป็นแบบอย่างของสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือการทำซ้ำ
2. เป็นตัวอย่างสำหรับการเลียนแบบ
3. เป็นแผนภูมิหรือภาพ 3 มิติ ซึ่งเป็นตัวแทนสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลักการหรือแนวคิด

4. เป็นชุดหรือองค์ประกอบหรือองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์รวมตัวเป็นองค์ประกอบ และเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคมอาจเขียนเป็นสูตรคณิตศาสตร์หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้

สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีที่ได้จากการศึกษามาเพื่อถ่ายทอดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ โดยใช้สื่อที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายและกระชับถูกต้อง โดยสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์จริงได้เพื่อช่วยให้ตนเองและคนอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น

2. ประเภทของรูปแบบ

คีฟส์ (Keeves, 1988) ได้แบ่งประเภทของรูปแบบที่ใช้ในทางการศึกษาออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

2.1 รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue model) เป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ ส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ สร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบโครงสร้างของรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูล และความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้นรูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้และสามารถนำไปใช้ทำการหาข้อสรุปได้อย่างกว้างขวาง จุดมุ่งหมายของรูปแบบประเภทนี้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2.2 รูปแบบเชิงอธิบาย (Semantic model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ รูปภาพ เพื่อให้เห็นแนวคิดโครงสร้างองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ

2.3 รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ เดิมรูปแบบนี้ใช้กับศาสตร์ด้านวิทยาศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มนำไปใช้ในด้านพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์มากขึ้นรวมทั้งด้านการศึกษา โดยเฉพาะการวัดผลการศึกษา รูปแบบนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์และสร้างเป็นทฤษฎีเพราะสามารถทดสอบสมมติฐานได้ รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์มักพัฒนาจากรูปแบบเชิงอธิบาย

2.4 รูปแบบเชิงเหตุผล (Causal model) พัฒนามาจากรูปแบบเชิงอธิบาย โดยการนำเอาเทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) มาใช้ ปัจจุบันมีการนำรูปแบบนี้มาใช้ในการวิจัยทางการศึกษามากขึ้น โดยนำเอาตัวแปรมาเขียนเป็นสัญลักษณ์หรือคำย่อแล้วใช้เส้นตรงหรือลูกศรแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผล เช่น รูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน สถิติปัญญาของผู้เรียนมี

ผลมาจากสภาพทางเศรษฐกิจของพ่อแม่และสิ่งแวดล้อมที่บ้าน เป็นต้น รูปแบบดังกล่าวสามารถกำหนดเป็นกรอบในการรวบรวมข้อมูลในสภาพที่เป็นจริง เพื่อทดสอบรูปแบบได้ด้วย

บุญชม ศรีสะอาด (2556) กล่าวถึงประเภทของรูปแบบตามลักษณะการนำเสนอว่า รูปแบบสามารถนำเสนอได้หลายลักษณะ เช่น ในรูปของความเรียงโดยทั่วไป ในรูปของสมการในรูปของแผนภูมิ (Flow chart) ในรูปของแผนภูมิธรรมดา และในรูปของแผนภูมิแสดงระบบของสาเหตุ

คำดี จันทะเกษ (2554) ได้สรุปประเภทของรูปแบบไว้ว่า รูปแบบมีหลายประเภท การนำมาใช้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบนั้น ๆ

สรุปได้ว่ารูปแบบจัดแบ่งออกได้หลายประเภทโดยรูปแบบแต่ละชนิดพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้รูปแบบเชิงอธิบายเกี่ยวกับแนวทางที่ใช้ในการจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. การสร้างและการพัฒนารูปแบบ

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงการสร้างและการพัฒนารูปแบบไว้ดังนี้

3.1 หลักการเพื่อกำกับการสร้างรูปแบบไว้ 4 ประการ คือ (Keeves, 1988)

3.1.1 รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (ของตัวแปร) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดา อย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงแบบธรรมดาทั่วไปนั้นก็ยังมีประโยชน์

3.1.2 รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตและหาข้อมูลสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3.1.3 รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาดังนั้น นอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ควรใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

3.1.4 นอกจากคุณสมบัติต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วรูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโน-ทัศน์ใหม่และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่การพัฒนารูปแบบแบ่งออกเป็นตอน ๆ ส่วนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนควรมีการดำเนินการอย่างไรรู้ขึ้นอยู่กัลักษณะและกรอบแนวคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ

3.2 การวิจัยโดยใช้รูปแบบจำแนกออกได้เป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการสร้างหรือพัฒนารูปแบบ ขั้นที่สองเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ คือ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3.2.1 การสร้างรูปแบบ การสร้างหรือพัฒนารูปแบบผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมุติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ (ที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกันการหาความเที่ยงตรงของรูปแบบหรือเรื่องอื่น และผลการศึกษาหรือ

วิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้ง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือตัวแปรเหล่านั้นหรือลำดับก่อนหลังของแต่ละ องค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนารูปแบบนั้น จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ และ การศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจคิดโครงสร้างของ รูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุง โดยอาศัยข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษารายละเอียดองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้ว คัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญ ประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้

3.2.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้น แรกแล้ว จำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้น ถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎีแนวความคิดรูปแบบของผู้อื่นและผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็เป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการ ทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เป็นรูปแบบที่มี ประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ (บางครั้งจึงใช้คำว่าทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ) ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่าง ๆ

3.3 แนวคิดและแนวทางในการพัฒนารูปแบบ มีดังนี้ (สมาน อัครภูมิ, 2550)

3.3.1 การศึกษารูปแบบ หมายถึงการศึกษาวเคราะห์เกี่ยวกับหลักการและข้อมูล พื้นฐานประกอบการสร้างรูปแบบ ซึ่งอาจจะดำเนินการได้โดยวิธีสำรวจความคิดเห็นหรือการศึกษา ภาคนาม

3.3.2 การนำเสนอรูปแบบ ผู้วิจัยต้องออกแบบและนำเสนอรูปแบบใหม่ เพื่อให้ ได้รูปแบบที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ ในขั้นนี้ยังไม่ต้องทดลองใช้รูปแบบ เพียงแต่จัดโอกาสนำเสนอ เพื่อ พิจารณาของผู้เกี่ยวข้อง เช่น การนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาและประเมินในรูปของ แบบสอบถาม หรือการประชุมสัมมนา การนำรูปแบบให้ผู้ปฏิบัติประเมินความเป็นไปได้ตลอดจนการ ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

3.3.3 การพัฒนารูปแบบ หมายถึง การวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการดำเนินการทั้งสาม ส่วน คือ การศึกษารูปแบบ การออกแบบรูปแบบใหม่ การนำรูปแบบใหม่ไปทดลองใช้ในสถานการณ์ จริง ส่วนจะมีการใช้ที่รอบขึ้นอยู่กับโครงการวิจัย และทำการรายงานผลการทดลองใช้

3.4 การวิจัยและการพัฒนารูปแบบ มีขั้นตอนดังนี้ (คำดี จันทะเกษ, 2554)

3.4.1 การศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง และการศึกษาภาคนาม เพื่อนำผลที่ได้มากำหนดกรอบแนวคิด และร่างรูปแบบ

3.4.2 ทหาความเชื่อมั่นของรูปแบบ โดยการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของรูปแบบตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้

3.4.3 ทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริง

สรุปได้ว่าการสร้างและพัฒนาารูปแบบ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การศึกษาทฤษฎีและมโนทัศน์สำคัญที่เป็นพื้นฐานของรูปแบบเพื่อให้ตรงกับเป้าหมายของรูปแบบ ส่วนที่ 2 ลักษณะของรูปแบบที่สร้างขึ้นมาต้องอธิบายเรื่องต่าง ๆ ได้ละเอียดและเน้นการปฏิบัติได้ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปทดลองใช้เพื่อให้การใช้รูปแบบนั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ผลการใช้รูปแบบที่เกิดทั้งทางตรงและทางอ้อม

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

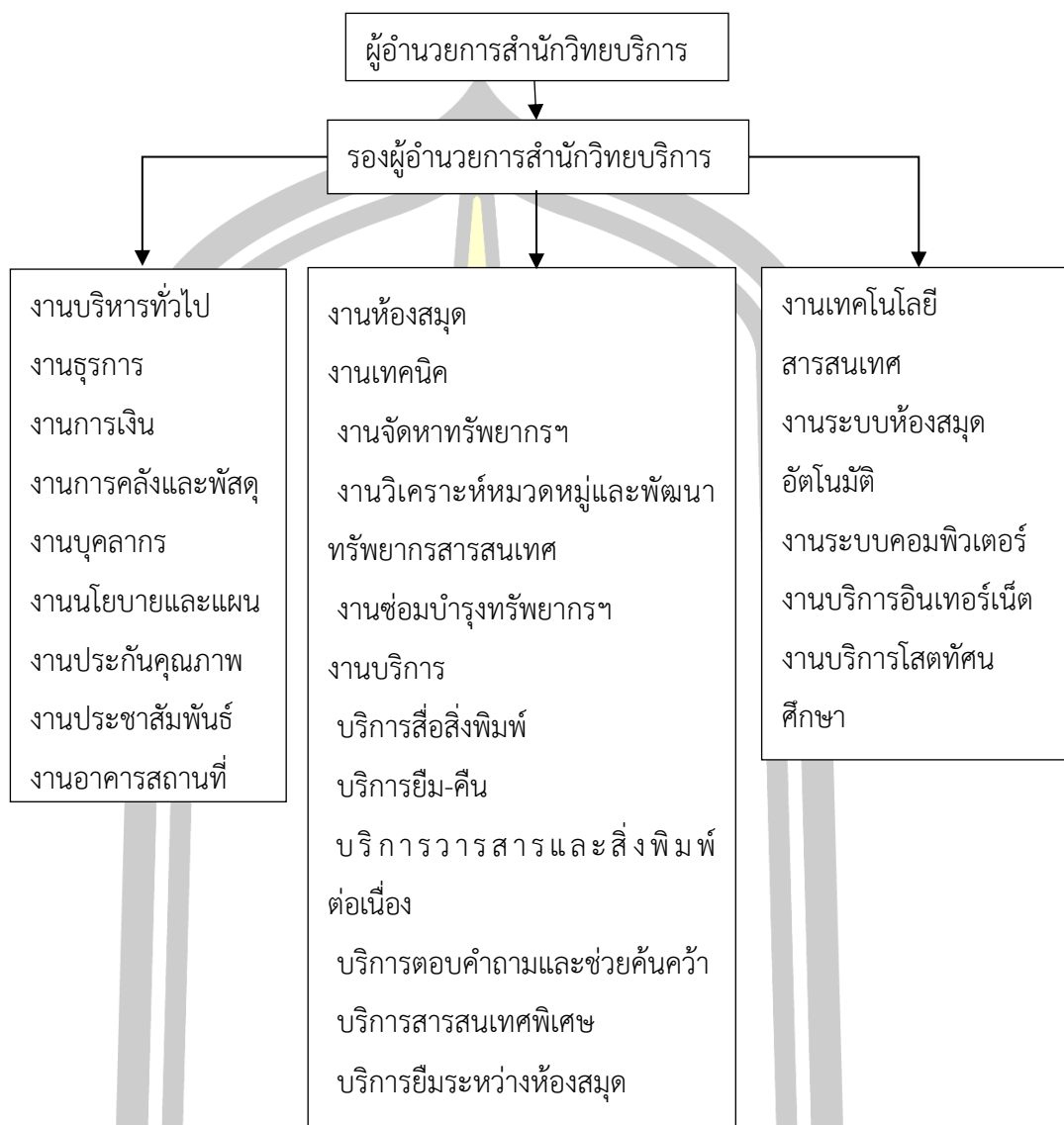
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งอาจเรียกว่า ห้องสมุด หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือศูนย์วิทยบริการ (ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และให้ข้อมูลข่าวสารแก่อาจารย์และนักศึกษาของสถาบัน มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมภารกิจหลักของสถาบันทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จในการผลิตบัณฑิต โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ปัจจุบันมีทั้งหมด 38 แห่ง ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3. ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ลำปาง

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
6. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
8. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
10. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
11. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

12. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
13. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
14. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
15. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
16. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
17. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
18. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
19. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
20. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
21. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
22. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
23. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี
24. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
25. ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
26. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
27. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
28. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
29. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
30. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
31. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
32. ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
33. กลุ่มงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
34. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
35. หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
36. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
37. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
38. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. การจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์มากที่สุด ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง วิทยและวิทยานิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือสำหรับเยาวชน ศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น วารสาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรสารสนเทศ เช่นคอมพิวเตอร์ฐานข้อมูลออนไลน์ แผ่นซีดีรอม ภาพยนตร์ เป็นต้น และการจัดหมวดหมู่หนังสือส่วนใหญ่ใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ การสืบค้นหนังสือภายในห้องสมุดทุกแห่งมีบริการ OPAC เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นของผู้ใช้ นอกจากนี้ห้องสมุดทุกแห่งยังมีการนำโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้เพื่อช่วยในการจัดการสารสนเทศ บริการหลักที่มีให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ บริการ

ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการสิ่งพิมพ์ บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารสนเทศพิเศษ บริการอินเทอร์เน็ต บริการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษาการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ได้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบางแห่งนำมาใช้ในการจัดบริการ ดังนี้

2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2558) ได้มีการให้บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว เป็นการพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน หรือลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สั้นลง และรวมบริการหลาย ๆ อย่างไว้ ณ จุดเดียวที่เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการรวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1.1 บริการสมัครสมาชิกและต่ออายุบัตร
- 2.1.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.1.3 บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำการค้นข้อมูล
- 2.1.4 บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.1.5 บริการหนังสือด่วน
- 2.1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 2.1.7 บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม
- 2.1.8 บริการ VPN
- 2.1.9 บริการนำส่งหนังสือ
- 2.1.10 บริการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการวิจัยและวิทยานิพนธ์

2.2 หอสมุดและศูนย์สารสนเทศเฉลิมพระเกียรติ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2560) มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ คือการรวบรวมบริการพื้นฐานของห้องสมุดพร้อมให้บริการ ณ จุดเดียวที่เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วิทยานิพนธ์, วารสาร, จุลสาร, หนังสือพิมพ์) ผู้รับบริการค้นหาตัวเล่มไม่พบบนชั้นสิ่งพิมพ์ ให้ติดต่อกรอกแบบฟอร์มที่เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาตัวเล่มต่อไป

2.2.2 บริการทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน ผู้รับบริการต้องการใช้หนังสือที่มีสถานภาพในระบบการค้นหาข้อมูลเป็น Cataloging หรือ Copy being process ซึ่งเป็นหนังสือที่กำลังดำเนินการจัดเตรียมตัวเล่มแต่ห้องสมุดยังไม่นำขึ้นชั้นบริการ ให้กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ โดย

คลิกเมนูในหน้าจอสืบค้นที่คำว่า Cataloging request แล้วรอการแจ้งกลับทาง E-mail ให้มารับตัวเล่มต่อไป

นอกจากนี้ยังมีบริการแนะนำรายชื่อนหนังสือใหม่ผ่านเว็บไซต์ทุกเดือน บริการสั่งซื้อหนังสือ บริการหนังสือทางด่วน (Book express) บริการ Book delivery สำหรับอาจารย์ และบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวก บริการขอหมายเลข ISBN เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการขอหมายเลข ISBN บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาซึ่งสามารถขอผ่าน E-mail หรือผ่านทางโทรศัพท์ได้ และบริการสื่อโสตทัศน(CD-Rom, DVD)

2.3 ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (2559) มีบริการแบบเบ็ดเสร็จ ดังนี้

2.3.1 บริการรับสมัครสมาชิกห้องสมุด บริการสมัครสมาชิกและป้อนข้อมูลสมาชิกห้องสมุดใหม่ เพื่อให้สามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหรือใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

2.3.2 บริการห้องตัวต่อสำหรับอาจารย์และนักศึกษา เพื่อใช้สำหรับกวดวิชา ทบทวนการเรียนการสอน ห้องใหญ่จำนวน 4 ห้อง (15 ที่นั่ง) ห้องเล็กจำนวน 6 ห้อง (4 ที่นั่ง) ประจำอาคารบรรณราชนครินทร์

2.3.3 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีเครื่องยืม-คืน อัตโนมัติให้ผู้ใช้บริการ

2.3.4 บริการห้องค้นคว้า สำหรับสมาชิกห้องสมุด

2.3.5 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ แนะนำให้คำปรึกษาสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศตลอดจนเอกสารฉบับเต็มได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.3.6 บริการการใช้ฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (VPN) การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบอกรับ โดยสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบ VPN

2.3.7 บริการสืบค้น Web OPAC การบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่าน Web OPAC (Online public access catalog) เพื่อช่วยสืบค้นและแสดงรายละเอียดรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.3.8 บริการตอบคำถามและการค้นคว้า การบริการค้นหาสารสนเทศที่มีในห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ แนะนำและสอนการใช้ห้องสมุดและค้นคว้าหาข้อมูลจากทรัพยากรสารสนเทศอย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.3.9 บริการห้องฉายภาพยนตร์ เพื่อใช้สำหรับความบันเทิง และการเรียนการสอนของอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก

2.3.10 บริการการใช้ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านการใช้งานและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

2.3.11 บริการห้องอเมริกันคอนเนอร์ ให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการเรียนการสอนสำหรับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2.3.12 บริการแนะนำทรัพยากรเข้าห้องสมุด ในการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

อดิศร บุญประทีป (2556) ได้ศึกษา รูปแบบศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จบนสถานีตำรวจ การบริการนอกสถานีตำรวจ การสื่อสารการตลาดบริการแบบบูรณาการ คุณภาพการบริการ และผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2) เพื่อค้นหารูปแบบศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการบนสถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จบนสถานีตำรวจ การบริการนอกสถานีตำรวจ การสื่อสารการตลาดบริการแบบบูรณาการ คุณภาพการบริการ และผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการบนสถานีตำรวจให้ความสำคัญกับศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ 1) ด้านการรวมงานบริการแบบจุดเดียวโดยตระหนักถึงการรวมงานบริการแบบจุดเดียวทำให้สะดวกในการติดต่อ 2) ด้านการมุ่งเน้นการบริการ โดยตระหนักถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่และให้บริการด้วยความเต็มใจ และสถานีตำรวจติดประกาศด้านการบริการให้ผู้ใช้บริการทราบในจุดบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย 3) ด้านการต้อนรับ โดยตระหนักถึงพนักงานต้อนรับให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดต่องานต่าง ๆ เช่น การแจ้งความร้องทุกข์การชำระค่าปรับ เป็นต้น 4) ด้านการให้

คำปรึกษา โดยตระหนักถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ความ สามารถในด้านการให้ คำปรึกษา เช่น ด้านกฎหมาย เป็นต้น 5) ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตระหนักถึงการ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อประสานงานทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ ประชาชน และ 6) ด้านการประสานงานบริการชาวต่างชาติ โดยตระหนักถึงสถานีตำรวจมีเอกสาร แนะนำสำหรับบริการชาวต่างชาติ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ (เป็นภาษาอังกฤษ) เป็นต้น รูปแบบศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผล ต่อผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพการ บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้าน ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือการแนะนำบอกต่อ โดยรูปแบบศูนย์บริการประชาชนแบบ เบ็ดเสร็จและการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริการของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และผู้ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านผลผลิต (output) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการ (process) พบว่ามีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีระบบการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และด้านการประเมินองค์ประกอบพื้นฐาน (input) พบว่าด้านการจัดการ มีการจัดสถานที่ สะดวกต่อการบริการ ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียม บุคลากรที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีเต็ม ใจให้บริการ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด มีป้ายประชาสัมพันธ์ บริการต่าง ๆ ชัดเจนและมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหา พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะบริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ บริการยืม-คืน มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีบุคลากรที่ เพียงพอสำหรับให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว จัดสถานที่ให้มีความสวยงามมีสีส้ม มีป้ายที่โดดเด่นเพื่อ ดึงดูดผู้ใช้บริการ และควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ หรือบริการแบบเบ็ดเสร็จแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่อยู่นอกห้องสมุด และไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการ ด้วยตนเอง

นภาพร ขุนเจริญ (2554) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวขององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการบริการ มี 5 ส่วน คือ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมและส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการยังมีความล่าช้า ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ขั้นตอนต่าง ๆ ยุ่งยาก ขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาชนไม่มีส่วนร่วม และหลังจากการปรับปรุงการบริการจากทุกฝ่ายมารวม ณ จุดเดียว ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคาร ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่านาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ พบว่า การบริการมีความรวดเร็วขึ้น มีความสะดวก บริการได้ประทับใจ

ฉัฐทิศา ปทุมบัวโต (2555) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง 2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีปัญหาที่สำคัญคือ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง ปัญหาด้านอาคารสถานที่ คือ สถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ แบบฟอร์มและคำร้องต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ และปัญหาด้านการบริการ คือ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ที่สำคัญคือ แนวทางแก้ไขด้านบุคลากร ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขด้านอาคารสถานที่ ควรจะขยายศูนย์บริการให้กว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ แนวทางแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดแบบฟอร์มและคำร้องต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอและควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น แนวทางแก้ไขด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

กมลมาศ แก้วสุข (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจตุจักร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนบุคคลของผู้มารับบริการกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจตุจักร 2) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจตุจักร 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจตุจักร ตามความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการมากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตจตุจักร ให้สอดคล้องกับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนมีดังนี้ 1) ด้านกายภาพ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ควรปรับปรุงให้มีเพียงพอ อยู่ในสภาพดีเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วนและใช้อย่างประหยัด 2) ด้านบุคลากร ควรมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ เร่งรัดแต่งตั้งในตำแหน่งที่ว่างและควรมีความรู้ ประสบการณ์ในงาน มีการฝึกอบรม มีระบบจัดการองค์ความรู้ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) ด้านระบบงาน ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ล้าสมัย ปรับปรุงบริการให้เป็นระบบออนไลน์ยุบหรือเลิกบริการในบางภารกิจที่ไม่มีผู้มาใช้บริการหรือมีน้อยมากการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

นุริดา จะปะกียา, สุฮัยลา บินสะมะแอ และ ซูลฟีกอร์ มาไซ (2555) ได้ศึกษา แนวโน้มการจัดการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการตลอดจนบริบทของการใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้จากผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาแนวโน้มการจัดการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi) ศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องในการจัดบริการห้องสมุด และผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า จากการให้บริการห้องสมุดในรูปแบบที่ผ่านมาและปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ดังนั้นแนวทางการบริการของห้องสมุดในอนาคตจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง อาทิเช่น การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะเพิ่มความสะดวกและตอบสนองวิถีชีวิตรูปแบบของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การให้บริการในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถตอบสนองการแข่งขันทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ แหล่งสารสนเทศในการให้บริการในอนาคตไม่ควรเจาะจงสถานที่ตั้งให้อยู่เฉพาะภายในสถาบันการศึกษาเท่านั้นแต่ควรเปิดพื้นที่ในการให้บริการในพื้นที่ที่เป็นแหล่งรวมกิจกรรมต่าง ๆ ความบันเทิง เช่น การเปิดบริการห้องสมุดในห้างสรรพสินค้า การให้บริการพื้นฐานของห้องสมุดในอนาคตโดยเฉพาะการบริการยืม - คืนระหว่างห้องสมุดควรเป็นการบริการที่มีความ

สะดวกและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ ห้องสมุดควรเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ทุกระบบและสำหรับ ทรัพยากรสารสนเทศในขนาดห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการนำเสนอที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิตอล และสิ่งพิมพ์ออนไลน์มากขึ้น

ประกัย สุขอิน และ พรชนิตว์ สีนาราช (2562) ได้ศึกษาสภาพการจัดบริการและ แนวคิดการจัดบริการในขนาดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดบริการของห้องสมุด 2) ศึกษาแนวคิดการจัดบริการในขนาดของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย ตาม องค์ประกอบสำคัญของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบริการทรัพยากร สารสนเทศ พบว่าองค์กรมีนโยบายจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตร มหาวิทยาลัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และมุ่งเน้นการให้บริการทรัพยากร สารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น 2) ด้านนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าให้ความสำคัญกับสมรรถนะ นักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านทัศนคติ 3) ด้านผู้ใช้พบว่ามี การจัดการแบ่งกลุ่มผู้ใช้อย่างละเอียดและชัดเจน ภายใต้อุปกรณ์ผู้ใช้ภายใน และกลุ่มผู้ใช้ภายนอก 4) ด้านบริการ พบว่าวิธีการที่จะจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ผู้นั้น จะต้องมีการสำรวจ ความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม มีการจัดแบ่งประเภทบริการอย่างละเอียดชัดเจน และครอบคลุม บริการทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการสารสนเทศ บริการการสอน และบริการแนะนำ 5) ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ ได้นำมาประยุกต์ใช้ใน 2 ด้านคือ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้ในการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร 6) ด้านการจัดพื้นที่บริการ ได้จัดพื้นที่บริการเด่น ๆ 6 รูปแบบ ได้แก่ บริการพื้นที่นั่ง อ่าน 24 ชั่วโมง พื้นที่ส่งเสริมการค้นคว้าด้านการเรียนการสอนและการวิจัย พื้นที่ทำงานร่วมกัน พื้นที่ ส่งเสริมการเรียนรู้พื้นที่นั่งสบาย (relax) และพื้นที่บริการสำหรับเด็ก 7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอุปกรณ์เครื่องมือทางปัญญา (cognitive tools) แก้อั้วนวดไฟฟ้า แก้อั้วปรับนอน หมอน นวดไฟฟ้าฯ 8) ด้านการจัดการงานบริการสารสนเทศ พบว่า ทุกแห่งได้มีการจัดการในการดำเนินงาน ตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของผู้ใช้ และแนวคิดการจัดบริการในขนาดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทยสามารถสรุปได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผู้ใช้ ได้มุ่งเป้าไปยังผู้ใช้ในกลุ่ม ต่าง ๆ นอกเหนือที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อดึงผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น 2) ด้านบริการ มุ่งสร้าง บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีสารสนเทศได้ อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐาน รวมทั้งสร้างบริการพิเศษที่ยืดหยุ่นไปตามความต้องการของผู้ใช้ในแต่ ละกลุ่ม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยมุ่งเน้นให้เข้าถึง

บริการต่าง ๆ ได้ง่ายโดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าช่วยเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Javaheripour (2009) ได้ศึกษาการใช้บริการศูนย์บริการนักศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของวิทยาลัยชุมชนภาคตะวันตกเฉียงใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา การดำเนินการและการประเมินผลแบบครบวงจรของนักศึกษาศูนย์บริการนักศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของวิทยาลัยชุมชนภาคตะวันตกเฉียงใต้ ผลการวิจัยพบว่า จากปัญหาการให้บริการแก่นักศึกษาที่ต้องใช้เวลาหลายขั้นตอนและอดทนรอคอยรับบริการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น การรับเข้า การลงทะเบียน ปริญญา ความช่วยเหลือทางการเงินอื่น ๆ การศึกษาเอกสารวิเคราะห์กระบวนการที่ให้บริการศูนย์บริการครบวงจรของนักศึกษา ได้ปรับปรุงและออกแบบศูนย์บริการใหม่ โดยการพัฒนาเว็บไซต์ให้นักศึกษาได้ใช้งานผ่านระบบออนไลน์แบบครบวงจร ซึ่งนักศึกษาสามารถใช้บริการด้วยตนเองเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

Johannes (2012) ได้ศึกษา บริการนักเรียนแบบเบ็ดเสร็จในมุมมองของนักเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของนักเรียนในการใช้บริการแบบครบวงจร ประชากรที่ศึกษา คือ นักเรียนมหาวิทยาลัย STEM ในมอนแทนา เก็บข้อมูลโดยใช้การสังเกตการณ์ การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์การใช้บริการแบบครบวงจร ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยมีทางเลือกในการจัดบริการ การลงทะเบียนเรียนที่ให้บริการร่วมกันเพื่อสร้างความเชื่อมโยง ครอบคลุมมากขึ้น และการให้บริการในรูปแบบที่มุ่งเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางเป็นการตอบสนองความคาดหวังของนักเรียนในปัจจุบัน การสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องมีการทำงานร่วมกันที่ในการให้บริการนักเรียน แนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ของการให้บริการนักเรียนแบบบูรณาการต้องตอบสนองความคาดหวังของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่าประเด็นสำคัญ 7 ด้าน คือ 1) ด้านความคาดหวังของการบริการ 2) ด้านการเชื่อมต่อทางวิชาการและความสัมพันธ์กับอาจารย์ 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านบรรยากาศของมหาวิทยาลัย 5) ด้านการสื่อสาร 6) ด้านการบริการบนเว็บ 7) ด้านการประสานงาน

Yin (2009) ได้ศึกษา การบริการสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทำให้เกิดการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ใช้มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศรวมทั้งการให้คำปรึกษาการทำงานต่าง ๆ การจัดหาเอกสาร การใช้บริการสารสนเทศร่วมกันซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถดำเนินการได้ง่าย การเชื่อมโยงจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริการ มีการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีเครือข่ายที่ได้รับการออกแบบให้มีความร่วมมือในการทำงาน

การบริการสารสนเทศแบบบูรณาการ วิธีการในการจัดการบริการห้องสมุดให้ครอบคลุมและบรรลุเป้าหมายของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต้องมีการรวมบริการต่าง ๆ ของงานห้องสมุดและลดขั้นตอนของการบริการ เพื่อให้ตระหนักถึงการแบ่งปันทรัพยากร แหล่งที่มาของข้อมูลหลากหลายช่องทาง ทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์รวมข้อมูลทางวิชาการเข้าด้วยกันบนพื้นฐานของการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศเป็นวิธีแก้ปัญหาที่ดีขึ้นและมีประโยชน์ในทางปฏิบัติ การให้บริการสารสนเทศการจัดตั้งห้องสมุดรวมบริการสารสนเทศทางวิชาการที่ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศในเวลาและสถานที่ใดก็ได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล โดยศึกษาสภาพและ ความต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงาน ทางวิชาการ และพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการมีวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

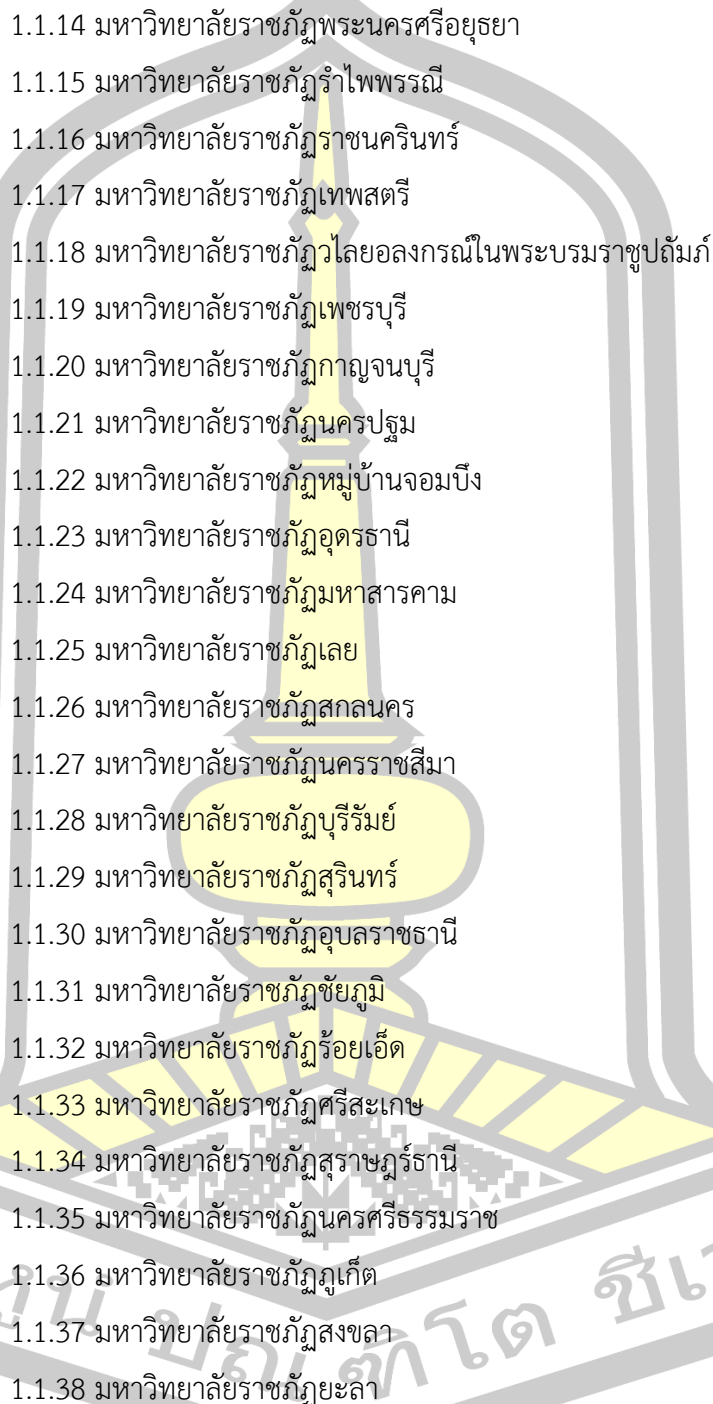
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

1.1 หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง
จำนวน 38 คน ได้แก่

- 1.1.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 1.1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- 1.1.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 1.1.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- 1.1.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 1.1.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- 1.1.7 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 1.1.8 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 1.1.9 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 1.1.10 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 1.1.11 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

- 
- 1.1.12 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
 - 1.1.13 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 - 1.1.14 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
 - 1.1.15 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
 - 1.1.16 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
 - 1.1.17 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 1.1.18 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
 - 1.1.19 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
 - 1.1.20 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
 - 1.1.21 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
 - 1.1.22 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
 - 1.1.23 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
 - 1.1.24 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 1.1.25 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
 - 1.1.26 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 - 1.1.27 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
 - 1.1.28 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
 - 1.1.29 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
 - 1.1.30 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
 - 1.1.31 มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
 - 1.1.32 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
 - 1.1.33 มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
 - 1.1.34 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
 - 1.1.35 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
 - 1.1.36 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - 1.1.37 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
 - 1.1.38 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

1.2 อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง จำนวน 17,944 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จำนวน 377 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้การสุ่มเป็นลำดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน จำแนกตามมหาวิทยาลัย และการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์มาใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตารางที่ 3.1 จำแนกประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามมหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	607	13
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	549	12
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	396	8
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	472	10
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	460	10
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	341	7
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	416	9
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	311	7
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	843	18
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	357	7
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	471	10
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	543	11
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	594	12
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	334	7
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	734	15
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	317	7
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	325	7
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์	478	10
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	421	9
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	274	6

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	505	11
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	261	5
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี	631	13
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	687	14
25. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	471	10
26. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	431	9
27. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	621	13
28. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	413	9
29. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	492	10
30. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	612	13
31. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	663	14
32. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	631	13
33. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	175	4
34. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	532	11
35. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	400	8
36. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	370	8
37. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	471	10
38. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	335	7
รวม	17,944	377

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การพัฒนาแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุด การบริการห้องสมุดแบบเบ็ดเสร็จ โดยศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการวิจัยระยะนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. สร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถามของหัวหน้างานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ทุกข้อเป็นคำถามปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว

ข้อคำถามของอาจารย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน เป็นคำถามปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว และการดำเนินการทำผลงานทางวิชาการ เป็นคำถามปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 2 สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ข้อคำถามของหัวหน้างานบริการสารสนเทศ จะมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

ข้อคำถามของอาจารย์ จะมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

ข้อคำถามของหัวหน้างานบริการสารสนเทศและอาจารย์จะเหมือนกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้านคือด้านบริหาร ซึ่งเป็นข้อคำถามสำหรับหัวหน้างานบริการสารสนเทศ คำถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับสภาพและความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้หมายเลข 1 - 5 แทนความหมายดังนี้ (จาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

- 5 หมายถึง สภาพและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง สภาพและความต้องการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง สภาพและความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง สภาพและความต้องการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สภาพและความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการแบบเบ็ดเสร็จ จำนวน 1 คน อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ จำนวน 1 คน และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยด้านสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 1 คน ตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม (Index of Concurrence : IOC) เพื่อปรับปรุงแก้ไขคำถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสม

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในเชิงโครงสร้าง โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วย คะแนนเท่ากับ 1

ไม่แน่ใจ คะแนนเท่ากับ 0

ไม่เห็นด้วย คะแนนเท่ากับ -1

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ทั้งฉบับทุกข้อผ่านเกณฑ์ ค่า IOC = 0.66 ขึ้นไป และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ

6. นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

7. ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยวิธีประมาณค่าความน่าเชื่อถือของแอลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.987 แสดงว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดวิธีการจัดส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามดังนี้

1. ดำเนินการขอหนังสือจากคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย 38 แห่ง
2. จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามพร้อมกับคิวอาร์โค้ดแบบสอบถามออนไลน์ ไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย จำนวน 38 แห่ง โดยใช้วิธีจัดส่งด้วยตนเองทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถาม 13 พฤษภาคม – 13 มิถุนายน 2562 และได้ดำเนินการติดตามขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลให้อีกครั้งทางโทรศัพท์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยขยายเวลาการเก็บข้อมูลถึง 23 กรกฎาคม 2562

3. ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 415 คน โดยมีหัวหน้างานบริการสารสนเทศจำนวน 38 คน และอาจารย์จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์แล้ว กำหนดรหัสข้อมูลและนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายระดับค่าเฉลี่ย

โดยกำหนดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่คำนวณสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

4.51 - 5.00 หมายความว่า สภาพและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายความว่า สภาพและความต้องการอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายความว่า สภาพและความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายความว่า สภาพและความต้องการอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายความว่า สภาพและความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ นำข้อมูลความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย ดังนี้

2.1 นำข้อมูลความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ละข้อมาตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจากเมตริกซ์สหสัมพันธ์

2.2 สกัดปัจจัยโดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Principle component analysis)

2.3 หมุนแกนปัจจัยแบบ Varimax เพื่อทำให้ความแปรปรวนของค่าน้ำหนักภายในปัจจัยเดียวกัน มีค่ามากที่สุด การกระจายตัวของค่าน้ำหนักมากที่สุด

2.4 จัดกลุ่มตัวแปรให้ปัจจัย จะสามารถหาค่าคะแนนของปัจจัยแต่ละตัวได้ แล้วตั้งชื่อปัจจัยใหม่ให้สอดคล้องกับตัวแปรจะได้รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยคำนวณหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. แจกแจงความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)
5. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของหัวหน้างานบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของอาจารย์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ตอนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของหัวหน้างานบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของหัวหน้างานบริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและการดำเนินการทำผลงานทางวิชาการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	3	7.9
หญิง	35	92.1
รวม	38	100
2. อายุ		
31-35 ปี	8	21.1
36-40 ปี	10	26.3
41-45 ปี	15	39.5
46 ปีขึ้นไป	5	13.2
รวม	38	100
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	12	31.6
ปริญญาโท	26	68.4
รวม	38	100
4. ประสบการณ์ทำงาน		
1-5 ปี	2	5.3
6-10 ปี	11	28.9
11-15 ปี	18	47.4
16 ปีขึ้นไป	7	18.4
รวม	38	100

จากตารางที่ 4.1 เมื่อพิจารณาข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้างานบริการ พบว่า เพศของหัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 ส่วนเพศชายมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

อายุของหัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่อายุ 41-45 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคืออายุ 36-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุ 31-35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุดคืออายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของหัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 ส่วนระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

ประสบการณ์ทำงานของหัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ประสบการณ์ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุดคือประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของหัวหน้างานบริการ รายด้าน

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริหาร	3.24	0.49	ปานกลาง	4.29	0.52	มาก
ด้านผู้ให้บริการ	3.39	0.51	ปานกลาง	4.26	0.34	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.34	0.37	ปานกลาง	4.31	0.25	มาก
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.35	0.46	ปานกลาง	4.30	0.35	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.34	0.41	ปานกลาง	4.45	0.26	มาก
ด้านการบริการ	3.27	0.34	ปานกลาง	4.34	0.16	มาก
รวม	3.32	0.28	ปานกลาง	4.32	0.16	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.39$) 2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.35$) 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.34$) 4) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.27$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.24$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.45$) 2) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.34$) 3) ด้านทรัพยากร

สารสนเทศ ($\bar{X} = 4.31$) 4) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.30$) 5) ด้านการบริหาร ($\bar{X} = 4.29$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของหัวหน้างานบริการ ด้านการบริหาร

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริหาร						
1. มีการกำหนดนโยบายด้านการบริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.26	1.00	ปานกลาง	4.37	0.79	มาก
2. มีการกำหนดการบริการแบบเบ็ดเสร็จในตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพห้องสมุด	3.21	1.04	ปานกลาง	4.32	0.81	มาก
3. มีแผนปฏิบัติการให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.29	1.01	ปานกลาง	4.42	0.83	มาก
4. มีการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.34	1.17	ปานกลาง	4.39	0.68	มาก
5. มีงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.08	0.94	ปานกลาง	4.45	0.86	มาก
6. มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.13	1.04	ปานกลาง	4.26	0.79	มาก
7. มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.37	1.20	ปานกลาง	4.29	0.96	มาก
8. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.24	1.17	ปานกลาง	4.21	0.99	มาก
9. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.32	1.09	ปานกลาง	4.18	0.87	มาก
10. มีผู้ให้บริการเพียงพอ	3.11	1.13	ปานกลาง	4.26	0.76	มาก
11. มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดใน	3.42	0.98	ปานกลาง	4.34	0.88	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การให้บริการ						
12. มีการประชาสัมพันธ์การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.16	0.92	ปานกลาง	4.18	0.90	มาก
13. มีการเก็บสถิติในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	3.18	1.20	ปานกลาง	4.13	0.93	มาก
รวม	3.24	0.49	ปานกลาง	4.29	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 3.37$) มีการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 3.34$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 3.08$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 4.45$) มีแผนปฏิบัติการให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 4.42$) มีการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 4.39$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเก็บสถิติในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 4.13$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านผู้ให้บริการ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ให้บริการ						
1. มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด	3.58	1.13	มาก	4.18	0.95	มาก
2. มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์	3.24	0.88	ปานกลาง	4.18	0.87	มาก
3. มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการ	3.63	0.75	มาก	4.37	0.91	มาก
4. มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์	3.76	0.94	มาก	4.45	0.76	มาก
5. มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและ บรรณานุกรม	3.61	1.00	มาก	4.37	0.79	มาก
6. มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทาง วิชาการ	3.21	0.99	ปานกลาง	4.32	0.77	มาก
7. มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ	3.26	0.95	ปานกลาง	4.24	1.00	มาก
8. มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ บริการ	3.53	1.08	มาก	4.39	0.92	มาก
9. มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.53	1.08	มาก	4.24	0.85	มาก
10. มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ	3.82	0.83	มาก	4.37	0.82	มาก
11. มีทักษะการซักถามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.26	0.95	ปานกลาง	4.32	0.81	มาก
12. มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	3.74	1.06	มาก	4.39	0.95	มาก
13. มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย	3.45	0.80	ปานกลาง	4.16	0.79	มาก
14. มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	3.16	1.03	ปานกลาง	4.34	0.78	มาก
15. มีทักษะการจัดทำสื่อ	3.21	0.93	ปานกลาง	4.21	0.81	มาก
16. มีทักษะการประชาสัมพันธ์	3.24	0.85	ปานกลาง	4.24	1.05	มาก
17. มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google	3.34	1.05	ปานกลาง	4.32	0.81	มาก
18. มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook	3.24	0.94	ปานกลาง	4.26	0.89	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
19. มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	3.34	0.94	ปานกลาง	4.29	0.77	มาก
20. สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการ	3.29	1.04	ปานกลาง	4.24	0.97	มาก
21. พร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.58	1.08	มาก	4.26	0.98	มาก
22. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.32	0.84	ปานกลาง	4.18	0.80	มาก
23. ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.42	0.83	ปานกลาง	4.24	0.88	มาก
24. บริการด้วยความเป็นมิตร	3.26	0.79	ปานกลาง	4.21	0.87	มาก
25. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	3.24	0.88	ปานกลาง	4.18	0.87	มาก
26. ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	3.24	0.88	ปานกลาง	4.13	0.70	มาก
27. มีความอดทน	3.21	0.99	ปานกลาง	4.13	0.96	มาก
28. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	3.47	1.01	ปานกลาง	4.24	0.94	มาก
29. มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.26	0.72	ปานกลาง	4.21	0.91	มาก
รวม	3.24	0.49	ปานกลาง	4.26	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ คือ มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.82$) มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.76$) มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.74$) มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม ($\bar{X} = 3.61$) มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด และ พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.58$) มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ และมีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 20 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย ($\bar{X} = 3.45$) และให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.42$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.16$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.45$) มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ และมีทักษะการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 4.39$) มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ชื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และมีความอดทน ($\bar{X} = 4.13$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1. หนังสือ						
1.1 ตรงกับความต้องการ	3.11	0.83	ปานกลาง	4.37	0.91	มาก
1.2 มีความทันสมัย	3.11	0.73	ปานกลาง	4.53	0.65	มากที่สุด
1.3 มีความน่าเชื่อถือ	3.53	0.89	มาก	4.13	0.88	มาก
1.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.42	0.89	ปานกลาง	4.24	0.88	มาก
1.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ	3.18	0.80	ปานกลาง	4.29	0.77	มาก
2. วารสาร						
2.1 ตรงกับความต้องการ	3.13	0.91	ปานกลาง	4.39	0.89	มาก
2.2 มีความทันสมัย	3.37	0.85	ปานกลาง	4.39	0.79	มาก
2.3 มีความน่าเชื่อถือ	3.42	0.89	ปานกลาง	4.18	0.93	มาก
2.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.45	0.86	ปานกลาง	4.29	0.84	มาก
2.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ	3.32	0.96	ปานกลาง	4.29	0.93	มาก
3. โสตทัศนวัสดุ เช่น CD DVD						
3.1 ตรงกับความต้องการ	3.13	0.81	ปานกลาง	4.21	1.07	มาก
3.2 มีความทันสมัย	3.16	0.75	ปานกลาง	4.21	0.91	มาก
3.3 มีความน่าเชื่อถือ	3.39	1.03	ปานกลาง	4.11	0.95	มาก
3.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.39	0.95	ปานกลาง	4.11	0.83	มาก
3.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ	3.26	0.95	ปานกลาง	4.13	0.96	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. ฐานข้อมูลออนไลน์						
4.1 ตรงกับความต้องการ	3.29	0.98	ปานกลาง	4.50	0.83	มาก
4.2 มีความทันสมัย	3.53	0.92	มาก	4.45	0.80	มาก
4.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.47	0.76	ปานกลาง	4.34	0.81	มาก
4.4 เข้าถึงได้ง่าย	3.61	0.68	มาก	4.47	0.60	มาก
4.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม	3.42	0.98	ปานกลาง	4.32	0.84	มาก
5. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์						
5.1 ตรงกับความต้องการ	3.18	0.95	ปานกลาง	4.42	0.83	มาก
5.2 มีความทันสมัย	3.45	0.95	ปานกลาง	4.34	0.88	มาก
5.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.24	1.02	ปานกลาง	4.32	0.84	มาก
5.4 เข้าถึงได้ง่าย	3.58	0.92	มาก	4.45	0.69	มาก
5.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม	3.39	1.00	ปานกลาง	4.32	0.84	มาก
รวม	3.34	0.37	ปานกลาง	4.31	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X}=3.61$) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X}=3.58$) ฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย และหนังสือมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 21 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ($\bar{X}=3.47$) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยและวารสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ($\bar{X}=3.45$) หนังสือมีความสมบูรณ์ครบถ้วน วารสารมีความน่าเชื่อถือ ฐานข้อมูลออนไลน์มีการแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.42$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หนังสือตรงกับความต้องการ และหนังสือมีความทันสมัย ($\bar{X}=3.11$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ หนังสือมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.53$) และอยู่ในระดับมาก 24 ข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.5$) ฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.47$) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงได้ง่ายและฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.45$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุมีความน่าเชื่อถือ และโสตทัศนวัสดุมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม						
1. ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน	3.55	0.98	มาก	4.34	0.94	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.61	1.03	มาก	4.39	0.79	มาก
3. ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.21	0.78	ปานกลาง	4.45	0.86	มาก
4. จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.50	1.01	ปานกลาง	4.42	0.76	มาก
5. มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.47	0.98	ปานกลาง	4.34	0.78	มาก
6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน	3.34	1.10	ปานกลาง	4.32	0.93	มาก
7. มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน	3.21	0.74	ปานกลาง	4.26	0.92	มาก
8. มีการทำเอกสารแนะนำการให้บริการ						
8.1 แผ่นพับ	3.42	0.98	ปานกลาง	4.32	0.84	มาก
8.2 โปสเตอร์	3.13	0.84	ปานกลาง	4.16	0.95	มาก
8.3 คู่มือการให้บริการ	3.37	1.10	ปานกลาง	4.29	0.87	มาก
9. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ	3.26	0.79	ปานกลาง	4.16	1.00	มาก
10. จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุน การวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ	3.11	0.80	ปานกลาง	4.24	0.88	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
11. มีพื้นที่สำหรับคั่นคว่ำส่วนบุคคล	3.37	0.97	ปานกลาง	4.26	0.95	มาก
รวม	3.35	0.46	ปานกลาง	4.30	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) และที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.55$) และอยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.5$) มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.47$) มีการทำเอกสารแนะนำการให้บริการที่เป็นแผ่นพับ ($\bar{X} = 3.42$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.11$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.45$) จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการทำโปสเตอร์แนะนำการให้บริการ และมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
1. เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการ	3.13	1.02	ปานกลาง	4.61	0.68	มากที่สุด

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ให้บริการ						
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย	3.13	0.96	ปานกลาง	4.63	0.63	มากที่สุด
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ						
3.1 อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.58	1.00	มาก	4.55	0.72	มากที่สุด
3.2 ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.47	0.89	ปานกลาง	4.47	0.60	มาก
4. ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)						
4.1 สามารถใช้งานง่าย	3.53	0.95	มาก	4.42	0.76	มาก
4.2 ความถูกต้องแม่นยำ	3.50	0.98	ปานกลาง	4.34	0.71	มาก
4.3 ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.39	1.00	ปานกลาง	4.47	0.80	มาก
5. เว็บไซต์ให้บริการ						
5.1 มีความทันสมัย	3.21	0.81	ปานกลาง	3.39	0.79	มาก
5.2 รูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	3.39	1.03	ปานกลาง	4.39	0.79	มาก
5.3 สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	3.37	1.00	ปานกลาง	4.34	0.85	มาก
5.4 แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	3.32	1.04	ปานกลาง	4.34	0.81	มาก
6. มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ	3.37	0.97	ปานกลาง	4.39	0.89	มาก
7. มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ	3.21	0.87	ปานกลาง	4.29	0.80	มาก
8. มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ	3.29	0.87	ปานกลาง	4.32	0.93	มาก
9. มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม	3.18	0.80	ปานกลาง	4.71	0.57	มากที่สุด
รวม	3.34	0.41	ปานกลาง	4.45	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) และระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) สามารถใช้งานง่าย ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปาน

กลาง 11 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) มีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.50$) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.47$) ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลและเว็บไซต์ให้บริการมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.39$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.13$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม ($\bar{X} = 4.71$) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.63$) เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) และอยู่ในระดับมาก 11 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ห้องสมุดอัตโนมัติให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ($\bar{X} = 4.47$) ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) สามารถใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.42$) เว็บไซต์ให้บริการมีความทันสมัยและรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.39$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ ($\bar{X} = 4.29$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของหัวหน้างานบริการ ด้านการบริการ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ						
1. มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว	3.34	0.85	ปานกลาง	4.55	0.69	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.42	0.98	ปานกลาง	4.42	0.76	มาก
3. มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.42	1.03	ปานกลาง	4.61	0.72	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว	3.39	1.10	ปานกลาง	4.45	0.72	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
5. มีการลดขั้นตอนการให้บริการ	3.37	1.10	ปานกลาง	4.45	0.65	มาก
6. กฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ ได้รับความสะดวกมากขึ้น	3.26	0.79	ปานกลาง	4.39	0.75	มาก
7. มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพัก กลางวัน	3.68	1.12	มาก	4.42	0.86	มาก
8. มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่าง ง่าย ตอบภายใน 15 นาที	3.37	1.00	ปานกลาง	4.42	0.83	มาก
9. ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ	3.18	0.77	ปานกลาง	4.24	0.94	มาก
10. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						
10.1 ติดต่อด้วยตัวเอง	3.53	1.25	มาก	4.42	0.92	มาก
10.2 โทรศัพท์	3.37	1.02	ปานกลาง	4.24	0.79	มาก
10.3 Facebook	3.34	0.99	ปานกลาง	4.50	0.83	มาก
10.4 Line	3.29	0.96	ปานกลาง	4.24	1.02	มาก
10.5 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	3.26	0.83	ปานกลาง	4.24	0.88	มาก
10.6 เว็บไซต์ บล็อก	3.13	0.88	ปานกลาง	4.13	0.99	มาก
11. บริการสืบค้นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.47	1.06	ปานกลาง	4.58	0.68	มากที่สุด
12. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ	3.32	0.87	ปานกลาง	4.16	0.72	มาก
13. บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำ ผลงานทางวิชาการ	3.39	0.97	ปานกลาง	4.39	0.79	มาก
14. บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศ ระหว่างห้องสมุด	3.37	1.17	ปานกลาง	4.55	0.76	มากที่สุด
15. บริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงาน ทางวิชาการ	3.03	0.79	ปานกลาง	4.16	0.95	มาก
16. บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ						

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
16.1 แจกจ่ายซื้อหนังสือใหม่	3.32	0.96	ปานกลาง	4.39	0.97	มาก
16.2 ถ่ายสำเนาหรือสแกนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	3.29	1.09	ปานกลาง	4.34	0.88	มาก
16.3 แจกจ่ายการสารสนเทศตามสาขาที่เกี่ยวข้อง	3.24	0.88	ปานกลาง	4.32	1.07	มาก
16.4 แจกจ่ายข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิบัตรและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.05	0.80	ปานกลาง	4.18	0.93	มาก
17. บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง						
17.1 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก	3.21	0.91	ปานกลาง	4.26	0.95	มาก
17.2 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจตามความต้องการเป็นรายบุคคล	3.24	0.82	ปานกลาง	4.32	0.84	มาก
17.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรมรวบรวมแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดตามสาขาวิชา	3.21	1.14	ปานกลาง	4.29	0.87	มาก
18. การบริการอบรมให้ความรู้และการศึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ						
18.1 อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด	3.58	1.06	มาก	4.47	0.80	มาก
18.2 อบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	3.58	0.95	มาก	4.47	0.76	มาก
18.3 อบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม	3.50	1.08	ปานกลาง	4.47	0.76	มาก
18.4 อบรม/แนะนำการจัดการรายการอ้างอิงบรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เช่น Endnote และ Zotero	3.29	1.04	ปานกลาง	4.39	0.89	มาก
18.5 อบรม/แนะนำการจัดรูปแบบ	3.13	0.88	ปานกลาง	4.26	0.83	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลงานทางวิชาการด้วย Microsoft Word						
18.6 อบรม/แนะนำด้านสถิติเพื่อการวิจัย	3.08	0.85	ปานกลาง	4.21	1.02	มาก
18.7 อบรม/แนะนำด้านการเขียน บทคัดย่อภาษาไทย	3.05	0.84	ปานกลาง	4.18	0.95	มาก
18.8 อบรม/แนะนำด้านการเขียน บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)	3.03	0.79	ปานกลาง	4.18	0.93	มาก
18.9 อบรม/แนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา การคัดลอก ผลงานทางวิชาการของผู้อื่น	3.08	0.85	ปานกลาง	4.21	1.04	มาก
18.10 อบรม/แนะนำการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อ การทำผลงานทางวิชาการ เช่น Social bookmark	3.16	0.79	ปานกลาง	4.21	0.87	มาก
19. บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ						
19.1 บริการตรวจสอบเกณฑ์หรือดัชนีชี้ วัดคุณภาพของวารสาร ค่า Impact factor	3.13	0.91	ปานกลาง	4.37	1.08	มาก
19.2 บริการตรวจสอบการนำผลงาน ทางวิชาการไปอ้างอิง	3.18	0.83	ปานกลาง	4.34	1.07	มาก
19.3 บริการตรวจสอบการคัดลอก ผลงานทางวิชาการโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Turnitin และอักขราวิสุทธิ์	3.08	0.88	ปานกลาง	4.26	0.86	มาก
19.4 ติดต่อประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องด้านการจัดพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสำนักพิมพ์ของวารสาร วิชาการของคณะหรือส่วนงานต่าง ๆ	3.05	0.80	ปานกลาง	4.26	0.95	มาก
19.5 บริการขอเลข ISBN	3.11	0.89	ปานกลาง	4.26	0.89	มาก
รวม	3.27	0.34	ปานกลาง	4.34	0.16	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.68$) อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด และอบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.58$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยการติดต่อด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 38 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ อบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม ($\bar{X} = 3.50$) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.47$) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.42$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) ($\bar{X} = 3.03$)

หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.61$) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.58$) มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว และบริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ($\bar{X} = 4.55$) และอยู่ในระดับมาก 38 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทาง Facebook ($\bar{X} = 4.5$) อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด อบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ และอบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม ($\bar{X} = 4.47$) ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวและมีการลดขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บบอร์ดบล็อก ($\bar{X} = 4.13$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของอาจารย์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและการดำเนินการทำผลงานทางวิชาการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	159	42.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
หญิง	218	57.8
รวม	377	100
2. อายุ		
25-30 ปี	5	1.3
31-35 ปี	78	20.7
36-40 ปี	99	26.3
41-45 ปี	66	17.5
46-50 ปี	79	21.0
51 ปีขึ้นไป	50	13.3
รวม	377	100
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	326	86.5
ปริญญาเอก	51	13.5
รวม	377	100
4. ตำแหน่ง		
อาจารย์	305	80.9
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	63	16.7
รองศาสตราจารย์	9	2.4
รวม	377	100
5. ประสบการณ์ทำงาน		
1-5 ปี	97	25.7
6-10 ปี	118	31.3
11-15 ปี	68	18.0
16-20 ปี	67	17.8
20 ปีขึ้นไป	27	7.2
รวม	377	100
6. การดำเนินการทำผลงานทางวิชาการ		
เอกสารประกอบการสอน	151	22.1
เอกสารคำสอน	68	9.9

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
บทความวิชาการ	81	11.8
บทความวิจัย	87	12.7
ตำรา	88	12.9
หนังสือ	76	11.1
งานวิจัย	133	19.5

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ พบว่า เพศของอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ส่วนเพศชายมีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

อายุของอาจารย์ ส่วนใหญ่อายุ 36-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อายุ 46-50 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุ 31-35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุ 41-45 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และน้อยที่สุด คือ อายุ 25-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของอาจารย์ ส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 ส่วนระดับปริญญาเอก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตำแหน่งของอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และน้อยที่สุด คือ รองศาสตราจารย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานของอาจารย์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ประสบการณ์ 15-20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุด คือ ประสบการณ์ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

การดำเนินการทำผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเอกสารประกอบการสอน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมา คือ งานวิจัย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตำรา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 บทความวิจัยจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 บทความวิชาการจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 หนังสือ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และน้อยที่สุด คือ เอกสารคำสอน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ จำแนกตามรายด้าน

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ให้บริการ	3.31	0.46	ปานกลาง	4.26	0.59	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.31	0.37	ปานกลาง	4.25	0.48	มาก
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.30	0.42	ปานกลาง	4.28	0.52	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.24	0.42	ปานกลาง	4.30	0.46	มาก
ด้านการบริการ	3.21	0.33	ปานกลาง	4.32	0.33	มาก
รวม	3.27	0.33	ปานกลาง	4.28	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.31$) 2) ด้าน สถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.30$) 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.24$) และค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด คือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.21$)

อาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.32$) 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.30$) 3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.28$) 4) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ ด้านผู้ให้บริการ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ให้บริการ						
1. มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด	3.35	0.93	ปานกลาง	4.07	0.97	มาก
2. มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์	3.29	0.96	ปานกลาง	4.09	0.99	มาก
3. มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการ	3.47	0.97	ปานกลาง	4.33	0.90	มาก
4. มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์	3.43	0.96	ปานกลาง	4.31	0.92	มาก
5. มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและ บรรณานุกรม	3.42	0.94	ปานกลาง	4.27	0.96	มาก
6. มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทาง วิชาการ	3.19	0.94	ปานกลาง	4.32	0.89	มาก
7. มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ	3.31	0.93	ปานกลาง	4.23	0.93	มาก
8. มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ บริการ	3.33	0.94	ปานกลาง	4.28	0.94	มาก
9. มีทักษะการให้บริการทรัพยากร สารสนเทศ	3.37	0.95	ปานกลาง	4.33	0.91	มาก
10. มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ	3.38	0.92	ปานกลาง	4.27	0.90	มาก
11. มีทักษะการซักถามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.30	0.91	ปานกลาง	4.29	0.89	มาก
12. มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	3.38	0.92	ปานกลาง	4.28	0.90	มาก
13. มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย	3.31	0.94	ปานกลาง	4.19	0.94	มาก
14. มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	3.15	0.95	ปานกลาง	4.29	0.90	มาก
15. มีทักษะการจัดทำสื่อ	3.19	0.90	ปานกลาง	4.24	0.91	มาก
16. มีทักษะการประชาสัมพันธ์	3.27	0.91	ปานกลาง	4.23	0.95	มาก
17. มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google	3.39	0.93	ปานกลาง	4.25	0.89	มาก
18. มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	3.30	0.96	ปานกลาง	4.32	0.90	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
(Social Network) เช่น Line Facebook						
19. มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	3.41	0.97	ปานกลาง	4.32	0.87	มาก
20. สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการ	3.27	0.97	ปานกลาง	4.23	0.96	มาก
21. พร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.38	0.97	ปานกลาง	4.32	0.91	มาก
22. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.30	0.88	ปานกลาง	4.26	0.94	มาก
23. ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.27	0.95	ปานกลาง	4.24	0.92	มาก
24. บริการด้วยความเป็นมิตร	3.37	0.97	ปานกลาง	4.22	0.94	มาก
25. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	3.26	0.93	ปานกลาง	4.25	0.93	มาก
26. ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	3.18	0.89	ปานกลาง	4.26	0.92	มาก
27. มีความอดทน	3.24	0.89	ปานกลาง	4.23	0.91	มาก
28. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	3.36	0.93	ปานกลาง	4.26	0.92	มาก
29. มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.26	0.89	ปานกลาง	4.29	0.94	มาก
รวม	3.31	0.46	ปานกลาง	4.26	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.43$) มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม ($\bar{X} = 3.42$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.15$)

อาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และพร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.33$) มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และ มีความรู้

เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ ($\bar{X} = 4.32$) มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 4.31$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1. หนังสือ						
1.1 ตรงกับความต้องการ	3.25	1.11	ปานกลาง	4.38	0.87	มาก
1.2 มีความทันสมัย	3.27	1.09	ปานกลาง	4.40	0.87	มาก
1.3 มีความน่าเชื่อถือ	3.23	0.89	ปานกลาง	4.21	0.95	มาก
1.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.30	0.93	ปานกลาง	4.15	0.95	มาก
1.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ	3.28	1.02	ปานกลาง	4.29	0.88	มาก
2. วารสาร						
2.1 ตรงกับความต้องการ	3.33	1.09	ปานกลาง	4.33	0.87	มาก
2.2 มีความทันสมัย	3.25	1.14	ปานกลาง	4.39	0.88	มาก
2.3 มีความน่าเชื่อถือ	3.27	0.95	ปานกลาง	4.16	0.93	มาก
2.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.32	0.94	ปานกลาง	4.11	0.91	มาก
2.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ	3.35	1.09	ปานกลาง	4.28	0.90	มาก
3. สื่อทัศนวัสดุ เช่น CD DVD						
3.1 ตรงกับความต้องการ	3.27	1.06	ปานกลาง	4.24	0.96	มาก
3.2 มีความทันสมัย	3.20	1.12	ปานกลาง	4.18	0.91	มาก
3.3 มีความน่าเชื่อถือ	3.33	0.98	ปานกลาง	4.08	0.92	มาก
3.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.32	1.09	ปานกลาง	4.10	1.01	มาก
3.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ	3.25	1.13	ปานกลาง	4.10	1.00	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. ฐานข้อมูลออนไลน์						
4.1 ตรงกับความต้องการ	3.27	0.96	ปานกลาง	4.45	0.83	มาก
4.2 มีความทันสมัย	3.41	0.93	ปานกลาง	4.29	0.88	มาก
4.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.35	0.87	ปานกลาง	4.18	0.93	มาก
4.4 เข้าถึงได้ง่าย	3.40	0.92	ปานกลาง	4.29	0.88	มาก
4.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม	3.32	0.98	ปานกลาง	4.19	0.93	มาก
5. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์						
5.1 ตรงกับความต้องการ	3.31	0.97	ปานกลาง	4.41	0.84	มาก
5.2 มีความทันสมัย	3.39	0.92	ปานกลาง	4.38	0.87	มาก
5.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.34	0.97	ปานกลาง	4.24	0.90	มาก
5.4 เข้าถึงได้ง่าย	3.38	0.96	ปานกลาง	4.27	0.91	มาก
5.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม	3.35	0.93	ปานกลาง	4.23	0.90	มาก
รวม	3.31	0.37	ปานกลาง	4.25	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.41$) ฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 3.40$) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.39$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.20$)

อาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.45$) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการ

($\bar{X} = 4.41$) หนังสือมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.40$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม						
1. ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน	3.36	0.92	ปานกลาง	4.25	0.92	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.43	0.94	ปานกลาง	4.34	0.89	มาก
3. ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.21	1.08	ปานกลาง	4.41	0.86	มาก
4. จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.37	0.95	ปานกลาง	4.43	0.84	มาก
5. มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.31	0.99	ปานกลาง	4.21	0.92	มาก
6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน	3.31	0.92	ปานกลาง	4.27	0.87	มาก
7. มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน	3.27	1.10	ปานกลาง	4.25	0.89	มาก
8. มีการทำเอกสารแนะนำการใช้บริการ						
8.1 แผ่นพับ	3.31	0.94	ปานกลาง	4.29	0.86	มาก
8.2 โปสเตอร์	3.23	1.07	ปานกลาง	4.18	0.93	มาก
8.3 คู่มือการใช้บริการ	3.26	0.99	ปานกลาง	4.20	0.93	มาก
9. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ	3.28	1.08	ปานกลาง	4.20	0.93	มาก
10. จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ	3.22	1.08	ปานกลาง	4.35	0.91	มาก
11. มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล	3.29	0.95	ปานกลาง	4.24	0.92	มาก
รวม	3.30	0.42	ปานกลาง	4.28	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านสถานที่และ

สภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$) ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.36$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.21$)

อาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.41$) จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ ($\bar{X} = 4.35$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการทำโปสเตอร์แนะนำการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ			ความต้องการ		
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
1. เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.19	0.98	ปานกลาง	4.40	0.88	มาก
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย	3.19	0.91	ปานกลาง	4.42	0.88	มาก
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ						
3.1 อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.33	0.96	ปานกลาง	4.32	0.90	มาก
3.2 ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.32	0.91	ปานกลาง	4.26	0.92	มาก
4. ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)						
4.1 สามารถใช้งานง่าย	3.27	0.99	ปานกลาง	4.38	0.87	มาก
4.2 ความถูกต้องแม่นยำ	3.26	0.91	ปานกลาง	4.25	0.90	มาก
4.3 ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.21	0.94	ปานกลาง	4.40	0.86	มาก
5. เว็บไซต์ให้บริการ						
5.1 มีความทันสมัย	3.24	1.06	ปานกลาง	4.23	0.89	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
5.2 รูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	3.28	0.88	ปานกลาง	4.32	0.88	มาก
5.3 สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	3.25	0.98	ปานกลาง	4.26	0.90	มาก
5.4 แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	3.24	0.93	ปานกลาง	4.19	0.94	มาก
6. มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ	3.11	1.08	ปานกลาง	4.22	0.93	มาก
7. มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ใน งานบริการ	3.25	1.09	ปานกลาง	4.23	0.92	มาก
8. มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ	3.24	1.04	ปานกลาง	4.19	0.93	มาก
9. มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม	3.19	1.07	ปานกลาง	4.45	0.87	มาก
รวม	3.24	0.42	ปานกลาง	4.30	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.32$) เว็บไซต์ให้บริการมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.28$) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ ($\bar{X} = 3.11$)

อาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม ($\bar{X} = 4.45$) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.42$) เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ และเว็บไซต์ให้บริการแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาพและความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ ด้านการบริการ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ						
1. มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว	3.23	0.92	ปานกลาง	4.41	0.87	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.29	1.01	ปานกลาง	4.40	0.88	มาก
3. มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.28	0.91	ปานกลาง	4.45	0.81	มาก
4. ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว	3.25	0.91	ปานกลาง	4.28	0.89	มาก
5. มีการลดขั้นตอนการให้บริการ	3.23	0.95	ปานกลาง	4.34	0.92	มาก
6. กฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ ได้รับความสะดวกมากขึ้น	3.17	1.10	ปานกลาง	4.35	0.92	มาก
7. มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพัก กลางวัน	3.35	0.98	ปานกลาง	4.21	0.92	มาก
8. มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่าง ง่าย ตอบภายใน 15 นาที	3.29	1.10	ปานกลาง	4.36	0.89	มาก
9. ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ	3.19	1.07	ปานกลาง	4.42	0.89	มาก
10. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						
10.1 ติดต่อด้วยตัวเอง	3.44	0.97	ปานกลาง	4.41	0.84	มาก
10.2 โทรศัพท์	3.26	0.96	ปานกลาง	4.38	0.86	มาก
10.3 Facebook	3.31	1.12	ปานกลาง	4.41	0.89	มาก
10.4 Line	3.17	1.12	ปานกลาง	4.26	0.90	มาก
10.5 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	3.19	1.11	ปานกลาง	4.27	0.94	มาก
10.6 เว็บไซต์ บล็อก	3.07	0.99	ปานกลาง	4.06	1.03	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
11. บริการสืบค้นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.28	0.95	ปานกลาง	4.47	0.81	มาก
12. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ	3.17	1.11	ปานกลาง	4.17	0.89	มาก
13. บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำ ผลงานทางวิชาการ	3.25	1.07	ปานกลาง	4.44	0.86	มาก
14. บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศ ระหว่างห้องสมุด	3.32	0.97	ปานกลาง	4.52	0.80	มากที่สุด
15. บริการแปลเอกสารเพื่อการดำเนินงาน ทางวิชาการ	3.07	1.08	ปานกลาง	4.16	0.96	มาก
16. บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ						
16.1 แจกจ่ายรายชื่อหนังสือใหม่	3.27	0.96	ปานกลาง	4.38	0.92	มาก
16.2 ถ่ายสำเนาหรือสแกนหน้าสารบัญ วารสารฉบับใหม่ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	3.24	0.94	ปานกลาง	4.31	0.92	มาก
16.3 แจกจ่ายการสารสนเทศตามสาขาที่ เกี่ยวข้อง	3.20	1.13	ปานกลาง	4.36	0.89	มาก
16.4 แจกจ่ายสารเกี่ยวกับสิทธิบัตรและ มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.12	1.08	ปานกลาง	4.15	1.05	มาก
17. บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง						
17.1 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความ สนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้ใช้มาติดต่อขอใช้ บริการเป็นจำนวนมาก	3.20	1.11	ปานกลาง	4.38	0.90	มาก
17.2 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความ สนใจตามความต้องการเป็นรายบุคคล	3.21	1.12	ปานกลาง	4.38	0.91	มาก
17.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม รวบรวมแหล่งสารสนเทศของห้องสมุด ตามสาขาวิชา	3.22	0.91	ปานกลาง	4.38	0.92	มาก
18. การบริการอบรมให้ความรู้และการปรึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ						

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
18.1 อบรม/แนะนำการบริการของ ห้องสมุด	3.34	0.91	ปานกลาง	4.26	0.84	มาก
18.2 อบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้น สารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	3.33	0.93	ปานกลาง	4.32	0.89	มาก
18.3 อบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการ อ้างอิงและบรรณานุกรม	3.27	0.95	ปานกลาง	4.31	0.86	มาก
18.4 อบรม/แนะนำการจัดการรายการ อ้างอิงบรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทาง คอมพิวเตอร์ เช่น Endnote และ Zotero	3.24	0.96	ปานกลาง	4.35	0.85	มาก
18.5 อบรม/แนะนำการจัดรูปแบบ ผลงานทางวิชาการด้วย Microsoft Word	3.12	1.11	ปานกลาง	4.22	1.04	มาก
18.6 อบรม/แนะนำด้านสถิติเพื่อการวิจัย	3.14	1.06	ปานกลาง	4.27	0.96	มาก
18.7 อบรม/แนะนำด้านการเขียน บทคัดย่อภาษาไทย	3.05	1.04	ปานกลาง	4.23	0.98	มาก
18.8 อบรม/แนะนำด้านการเขียน บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)	3.01	1.01	ปานกลาง	4.17	1.02	มาก
18.9 อบรม/แนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา การคัดลอก ผลงานทางวิชาการของผู้อื่น	3.14	1.10	ปานกลาง	4.14	1.02	มาก
18.10 อบรม/แนะนำการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อ การทำผลงานทางวิชาการ เช่น Social bookmark	3.16	1.09	ปานกลาง	4.28	0.93	มาก
19. บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ						
19.1 บริการตรวจสอบเกณฑ์หรือดัชนีชี้ วัดคุณภาพของวารสาร ค่า Impact factor	3.27	1.07	ปานกลาง	4.41	0.84	มาก
19.2 บริการตรวจสอบการนำผลงาน	3.18	1.03	ปานกลาง	4.41	0.86	มาก

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ			ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทางวิชาการไปอ้างอิง						
19.3 บริการตรวจสอบการคัดลอก ผลงานทางวิชาการโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Turnitin และอักขราวิสุทธิ์	3.19	1.08	ปานกลาง	4.23	0.92	มาก
19.4 ติดต่อประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องด้านการจัดพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสำนักพิมพ์ของวารสาร วิชาการของคณะหรือส่วนงานต่าง ๆ	3.09	1.12	ปานกลาง	4.29	0.97	มาก
19.5 บริการขอเลข ISBN	3.11	1.02	ปานกลาง	4.28	0.94	มาก
รวม	3.21	0.33	ปานกลาง	4.32	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยติดต่อด้วยตัวเอง (\bar{X} = 3.44) มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน (\bar{X} = 3.35) อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด (\bar{X} = 3.34) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) (\bar{X} = 3.01)

อาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (\bar{X} = 4.52) และอยู่ในระดับมาก 41 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 4.47) มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว (\bar{X} = 4.45) บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ (\bar{X} = 4.44) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บบอร์ด บล็อก (\bar{X} = 4.06)

ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ในการวิเคราะห์ปัจจัยและสกัดปัจจัยโดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัย ของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ เมื่อพิจารณาจากค่าการผันแปรมาตรฐานของ 1 ตัวแปร (Eigenvalue) ที่มีค่ามากกว่า 1 จะได้ 12 ปัจจัย และทั้ง 12 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปร B1 ถึง B73 ได้ร้อยละ 64.09 ซึ่งตัวแปรใดจะอยู่ในปัจจัยใดนั้น พิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปร (Factor loading) ที่มีค่าสูงสุดของตัวแปรแต่ละตัว โดยแสดงค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรที่ได้หมุนแกนแล้ว (Rotate Component Matrix) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ปัจจัยของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ปัจจัย	ร้อยละของ Variance	ตัวแปร/ชื่อตัวแปร	Communality	ค่าน้ำหนักปัจจัย	
OSS1 สมรรถนะ ของบุคลากร ด้านความรู้ และทักษะ	22.878	B19	มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	0.665	0.786
		B6	มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ	0.653	0.776
		B4	มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์	0.637	0.767
		B11	มีทักษะการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.657	0.765
		B9	มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	0.623	0.758
		B10	มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ	0.639	0.752
		B14	มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	0.620	0.751
		B12	มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	0.643	0.751

ปัจจัย	ร้อยละของ Variance	ตัวแปร/ชื่อตัวแปร	Commu nality	ค่าน้ำหนัก ปัจจัย	
		B18	มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook	0.601	0.746
		B5	มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	0.612	0.744
		B3	มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	0.596	0.735
		B15	มีทักษะการจัดทำสื่อ	0.593	0.734
		B17	มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google	0.631	0.726
		B7	มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ	0.571	0.721
		B8	มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	0.571	0.711
		B13	มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย	0.551	0.705
		B2	มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์	0.578	0.687
		B16	มีทักษะการประชาสัมพันธ์	0.508	0.677
		B1	มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด	0.530	0.656
OSS2	7.711	B25	มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	0.597	0.744
สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ		B21	พร้อมให้บริการตลอดเวลา	0.621	0.738
		B28	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	0.588	0.735
		B26	ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	0.583	0.735
		B20	สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้	0.579	0.729
		B24	บริการด้วยความเป็นมิตร	0.561	0.727
		B23	ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	0.581	0.723
		B22	เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	0.595	0.718
		B27	มีความอดทน	0.571	0.709

ปัจจัย	ร้อยละของ Variance	ตัวแปร/ชื่อตัวแปร	Communi- nality	ค่าน้ำหนัก ปัจจัย	
		B29	มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	0.572	0.709
OSS3 ลักษณะ การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ	5.412	B56	มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0.654	0.772
		B55	มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว	0.679	0.759
		B59	มีลดขั้นตอนการให้บริการ	0.608	0.745
		B58	ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคน เดียวเสร็จ	0.597	0.740
		B62	มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถาม อย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที	0.581	0.728
		B57	มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	0.604	0.720
		B61	มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพัก กลางวัน	0.535	0.685
		B36	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0.780	0.836
OSS4 สถานที่ ให้บริการ	4.460	B37	ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความ ทันสมัย	0.729	0.819
		B39	มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ	0.742	0.815
		B35	ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน	0.726	0.801
		B38	จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ	0.649	0.756
		B45	มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล	0.685	0.781
OSS5 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.127	B46	เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการ ให้บริการ	0.678	0.759
		B44	จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุน การวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ	0.617	0.748
		B43	มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ	0.598	0.748
		B47	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความ	0.646	0.709

ปัจจัย	ร้อยละของ Variance	ตัวแปร/ชื่อตัวแปร		Commu nality	ค่าน้ำหนัก ปัจจัย
			ทันสมัย		
		B54	มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม	0.557	0.704
OSS6 ทรัพยากร สารสนเทศ	3.846	B30	หนังสือ	0.729	0.836
		B34	วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์	0.811	0.830
		B33	ฐานข้อมูลออนไลน์	0.779	0.822
		B31	วารสาร	0.783	0.798
		B32	โสตทัศนวัสดุ เช่น CD DVD	0.587	0.636
OSS7 การ ประชาสัมพันธ์	3.373	B42	มีการทำเอกสารแนะนำการใช้ บริการ	0.746	0.779
		B40	มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน	0.738	0.755
		B52	มีการนำเทคโนโลยี QR code มา ใช้ในงานบริการ	0.666	0.750
		B41	มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่าง ชัดเจน	0.666	0.735
		B53	มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงาน บริการ	0.702	0.668
OSS8 การบริการให้ คำปรึกษา	2.953	B68	บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศ ระหว่างห้องสมุด	0.808	0.867
		B65	บริการสืบค้นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	0.770	0.835
		B64	บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า	0.649	0.660
		B66	บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ	0.481	0.642
OSS9 เทคโนโลยี สารสนเทศ	2.682	B50	เว็บไซต์ให้บริการ	0.765	0.771
		B51	มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับ บริการ	0.656	0.763

ปัจจัย	ร้อยละของ Variance	ตัวแปร/ชื่อตัวแปร		Communi- nality	ค่าน้ำหนัก ปัจจัย
		B49	ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศ (OPAC)	0.706	0.759
		B48	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	0.471	0.621
OSS10 การ บริการเชิงรุก	2.499	B71	บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง	0.704	0.805
		B67	บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการ ทำผลงานทางวิชาการ	0.711	0.775
		B70	บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อ สนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ	0.654	0.763
OSS11 การบริการ เพื่อพัฒนา ผลงานทาง วิชาการ	2.210	B72	การบริการอบรมให้ความรู้และการ ปรึกษาด้านการทำผลงานทาง วิชาการ	0.659	0.774
		B69	บริการแปลเอกสารเพื่อการ ทำผลงานทางวิชาการ	0.503	0.670
		B73	บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และ เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ	0.523	0.646
OSS12 กฎระเบียบ ข้อบังคับ	1.941	B63	ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทาง วิชาการ	0.767	0.853
		B60	กฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น	0.759	0.823

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย 12 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ สามารถอธิบายความ
แปรปรวน ทั้งหมดได้ร้อยละ 22.878 ซึ่งประกอบด้วย 19 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของ
แต่ละตัวแปรระหว่าง 0.656-0.786 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ มีทักษะการติดต่อ
ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (B19) รองลงมาคือ มีความรู้เกี่ยวกับการเขียน
ผลงานทางวิชาการ (B6) มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ (B4) มีทักษะการซักถามความต้องการของ

ผู้ให้บริการ (B11) มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ (B9) มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ (B10) มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (B14) มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ (B12) มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook (B18) มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม (B5) มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ (B3) มีทักษะการจัดทำสื่อ (B15) มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google (B17) มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ (B7) มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ (B8) มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย (B13) มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ (B2) มีทักษะการประชาสัมพันธ์ (B16) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด (B1)

ปัจจัยที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 7.711 ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.709-0.744 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ มีความรับผิดชอบหน้าที่ (B25) รองลงมาคือ พร้อมให้บริการตลอดเวลา (B21) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ (B28) ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (B26) สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ (B20) บริการด้วยความเป็นมิตร (B24) ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (B23) เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (B22) มีความอดทน (B27) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ (B29)

ปัจจัยที่ 3 ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 5.412 ซึ่งประกอบด้วย 7 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.685-0.772 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (B56) รองลงมาคือ มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว (B55) มีลดขั้นตอนการให้บริการ (B59) ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวเสร็จ (B58) มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที (B62) มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว (B57) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน (B61)

ปัจจัยที่ 4 สถานที่ให้บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 4.460 ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.756-0.836 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (B36) รองลงมาคือ ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย (B37) มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ (B39) ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน (B35) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ (B38)

ปัจจัยที่ 5 สิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 4.127 ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.704-0.781 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล (B45) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ (B46) จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำ

ผลงานทางวิชาการ (B44) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ (B43) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย (B47) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม (B54)

ปัจจัยที่ 6 ทรัพยากรสารสนเทศ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 3.846 ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.636-0.836 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ หนังสือ (B30) รองลงมาคือ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (B34) ฐานข้อมูลออนไลน์ (B33) วารสาร (B31) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุ เช่น CD DVD (B32)

ปัจจัยที่ 7 การประชาสัมพันธ์ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 3.373 ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.668-0.779 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ มีการทำเอกสารแนะนำการให้บริการ (B42) รองลงมาคือ มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน (B41) มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ (B52) มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน (B40) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ (B53)

ปัจจัยที่ 8 การบริการให้คำปรึกษา สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 2.953 ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.642-0.867 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (B68) รองลงมาคือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (B65) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (B64) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (B66)

ปัจจัยที่ 9 เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 2.682 ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.621-0.771 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ เว็บไซต์ให้บริการ (B50) รองลงมาคือมีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ (B51) ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) (B49) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (B48)

ปัจจัยที่ 10 การบริการเชิงรุก สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 2.499 ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.763-0.805 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง (B71) รองลงมาคือ บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ (B67) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ (B70)

ปัจจัยที่ 11 การบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 2.210 ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปร

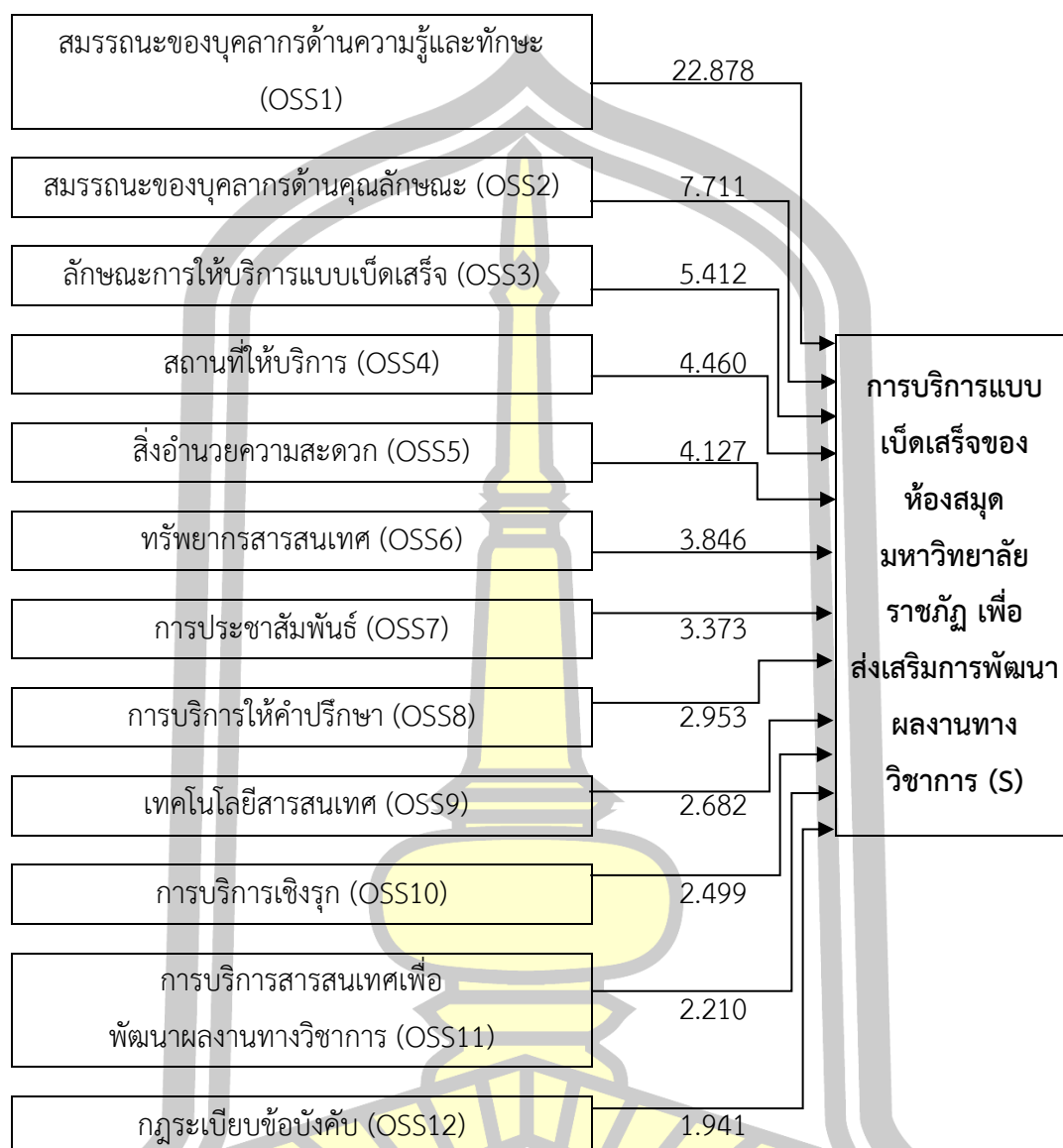
ระหว่าง 0.646-0.774 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ การบริการอบรมให้ความรู้และการ
 ศึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ (B72) รองลงมาคือ บริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงานทาง
 วิชาการ (B69) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำที่สุด คือ บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่
 ผลงานทางวิชาการ (B73)

ปัจจัยที่ 12 ภาวะเบียดข้อบังคับ สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 1.941
 ซึ่งประกอบด้วย 2 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรระหว่าง 0.823-0.853 ตัว
 แปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด คือ ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำผลงาน
 ทางวิชาการ (B63) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยรองลงมาคือ ภาวะเบียดมีความยืดหยุ่น เพื่อให้
 ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น (B60)

3.2 การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อ
 ส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

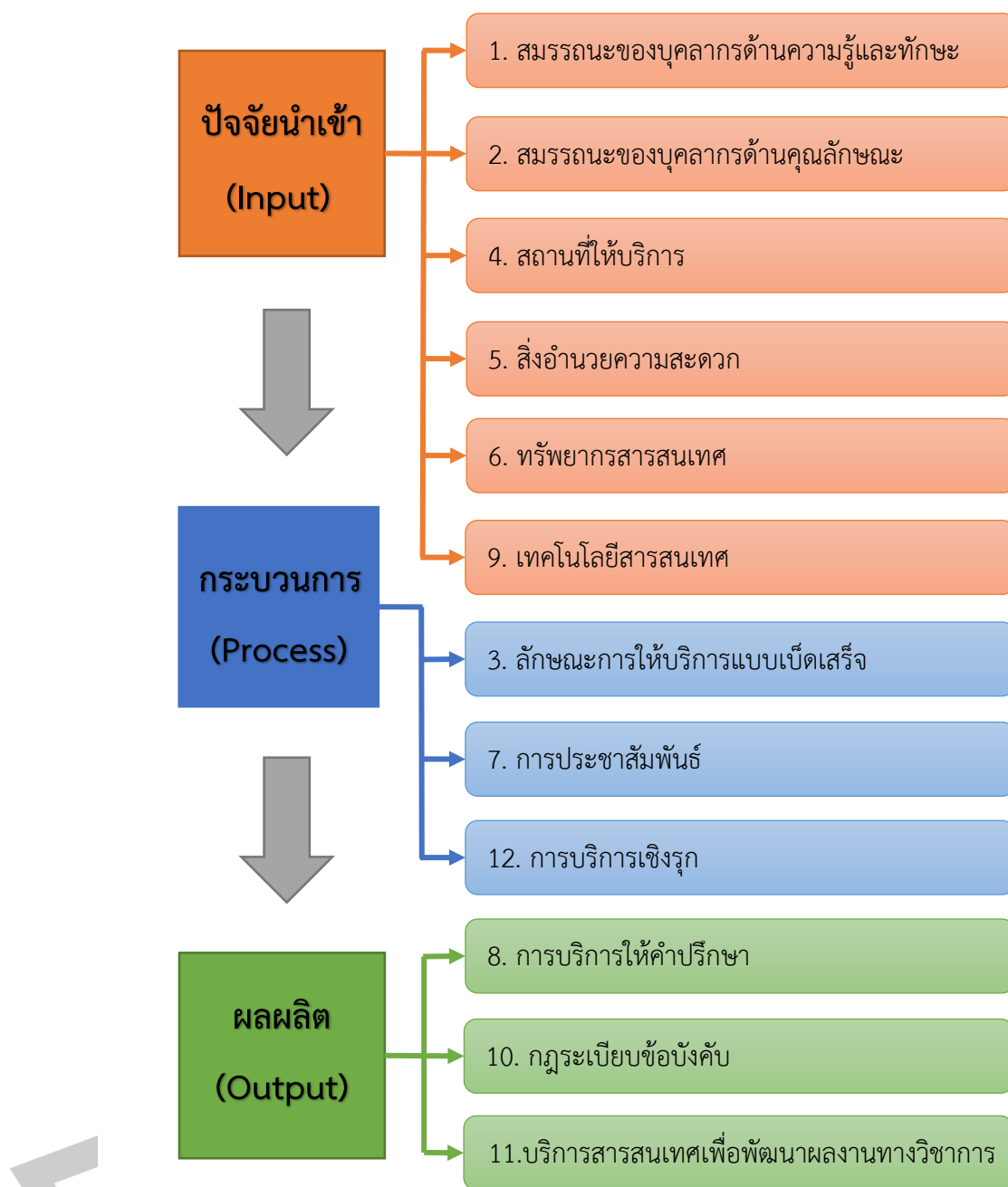
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อ
 ส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ (S) จากการวิเคราะห์สถิติ ได้แบบจำลองรูปแบบการบริการแบบ
 เบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ดังนี้



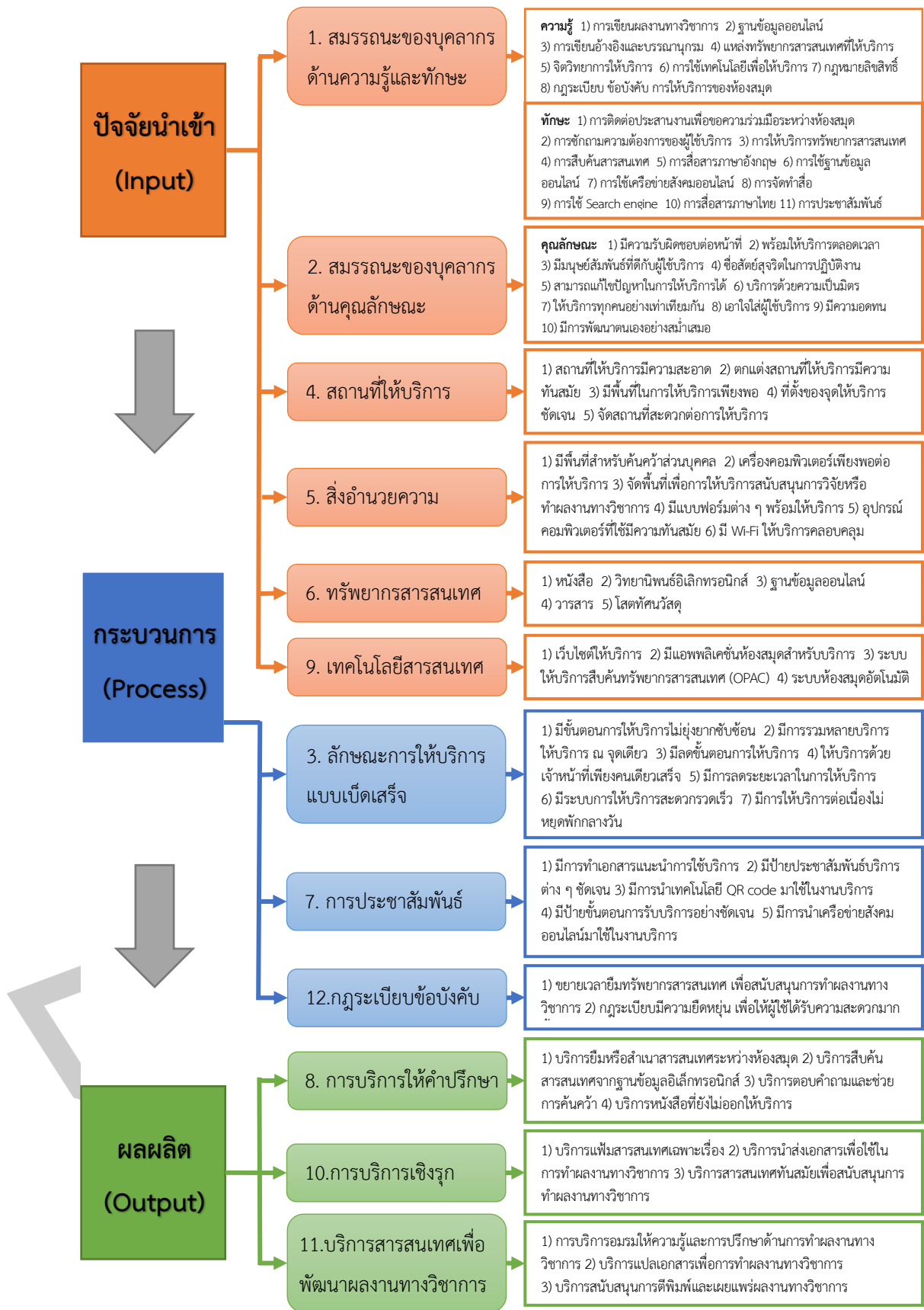


ภาพประกอบที่ 4.1 แบบจำลองรูปแบบการบริการแบบเปิดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

พูนุ ปรนุ ทิโต ชีเว



ภาพประกอบที่ 4.2 รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ



ภาพประกอบที่ 4.3 รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ และนำเสนอในเชิงระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ บุคลากรมีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ มีทักษะการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีทักษะการจัดทำสื่อ มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ มีทักษะการประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด

1.2 สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ บริการด้วยความเป็นมิตร ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีความอดทน และมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

1.3 สถานที่ให้บริการ ห้องสมุดที่ให้บริการมีความสะอาด มีการตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน และมีการจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ

1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ มีจัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย และมี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม

1.5 ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการ มีความทันสมัย มีความสมบูรณ์ครบถ้วน เข้าถึงได้ง่าย มีการแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม และมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ที่ตรงกับความต้องการ มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และมีสภาพพร้อมให้บริการ

1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้บริการที่มีความทันสมัยรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ มีระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ที่สามารถใช้งานง่าย ความถูกต้องแม่นยำความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ การประชาสัมพันธ์ และกฎระเบียบข้อบังคับ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ห้องสมุดมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว มีลดขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวเสร็จมีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่างง่ายตอบภายใน 15 นาที มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน

2.2 การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดมีการทำเอกสารแนะนำการให้บริการ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์คู่มือการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ประชาสัมพันธ์ในงานบริการ มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน และมีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ

2.3 กฎระเบียบข้อบังคับ ห้องสมุดมีการขยายเวลาเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ และกฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

3. ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษา การบริการเชิงรุก และการบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การบริการให้คำปรึกษา ห้องสมุดมีบริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุดมีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหลากหลายช่องทาง เช่น การติดต่อด้วยตัวเอง ทางโทรศัพท์ Facebook Line ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ และมีบริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ

3.2 การบริการเชิงรุก ห้องสมุดมีการบริการแฟ้มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง เช่น รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจตามความต้องการเป็นรายบุคคล บริการรวบรวมบรรณานุกรม รวบรวมแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดตามสาขาวิชา มีบริการนำส่งเอกสาร และมีบริการสารสนเทศทันสมัย เช่น การแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ ถ่ายสำเนาหรือสแกนหน้าสารบัญ วารสารฉบับใหม่ในสาขาวิชาที่

เกี่ยวข้อง แจ้งรายการสารสนเทศตามสาขาที่เกี่ยวข้อง แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิบัตรและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ ห้องสมุดมีบริการอบรมให้ความรู้และการศึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ เช่น อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ วิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม การจัดการรายการอ้างอิงบรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เช่น Endnote และ Zotero การจัดรูปแบบผลงานทางวิชาการด้วย Microsoft Word ด้านสถิติเพื่อการวิจัย ด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาไทย ด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) เกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา การคัดลอกผลงานทางวิชาการของผู้อื่น และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เช่น Social bookmark มีบริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ และมีบริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เช่น บริการตรวจสอบเกมท์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพของวารสาร ค่า Impact factor บริการตรวจสอบการนำผลงานทางวิชาการไปอ้างอิง บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Turnitin และอักขรวิสุทธิ์ ติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์ของวารสารวิชาการของคณะหรือส่วนงานต่าง ๆ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการการพัฒนาารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัยและผลของการวิจัยสรุปได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

สรุปผล

1. สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ
 - 1.1 สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของหัวหน้างานบริการ
 - 1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-45 ปี ระดับศึกษาปริญญาโท และมีประสบการณ์ 11-15 ปี
 - 1.1.2 สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร สามารถจำแนกรายด้านดังนี้

1.1.2.1 ด้านการบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการ รองลงมาคือมีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ มีการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

1.1.2.2 ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ รองลงมาคือมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ และมีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

1.1.2.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย รองลงมาคือวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงได้ง่าย หนังสือมีความน่าเชื่อถือ ฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย และข้อที่น้อยที่สุด คือ หนังสือตรงกับความต้องการ และหนังสือมีความทันสมัย

1.1.2.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ และข้อที่น้อยที่สุด คือ จัดพื้นที่เพื่อให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ

1.1.2.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) สามารถใช้งานง่าย มีความถูกต้องแม่นยำ และข้อที่น้อยที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย

1.1.2.6 ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน รองลงมาคือ อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด และอบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยการติดต่อด้วยตัวเอง และข้อที่น้อยที่สุด คือ อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)

1.1.3 ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการบริหาร และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกรายด้าน ดังนี้

1.1.3.1 ด้านการบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ รองลงมาคือ มีแผนปฏิบัติการให้

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีการเก็บสถิติในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

1.1.3.2 ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาคือ มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และข้อที่น้อยที่สุด คือ ชื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และมีความอดทน

1.1.3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการหนังสือมีความทันสมัย รองลงมาคือ ฐานข้อมูลออนไลน์ตรงกับความต้องการ ฐานข้อมูลออนไลน์ เข้าถึงได้ง่าย และข้อที่น้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุมีความน่าเชื่อถือ และโสตทัศนวัสดุมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

1.1.3.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย รองลงมาคือจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีการทำโปสเตอร์แนะนำการใช้บริการ และมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ

1.1.3.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการ Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม รองลงมาคืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ

1.1.3.6 ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือมีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด และข้อที่น้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บบอร์ด บล็อก

1.2 สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์

1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ มีประสบการณ์ 6-10 ปี และกำลังดำเนินการผลงานทางวิชาการส่วนใหญ่เป็นเอกสารประกอบการสอน รองลงมา คือ งานวิจัย ตำรา และน้อยที่สุด คือ เอกสารคำสอน

1.2.2 สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย

ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการ จำแนกรายด้าน ดังนี้

1.2.2.1 ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ รองลงมาคือมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

1.2.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย รองลงมาคือฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย และข้อที่น้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุมีความทันสมัย

1.2.2.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน และข้อที่น้อยที่สุด คือ ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย

1.2.2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เว็บไซต์ให้บริการมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ

1.2.2.5 ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยติดต่อด้วยตัวเอง รองลงมาคือมีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด และข้อที่น้อยที่สุด คือ อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)

1.2.3 ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้

1.2.3.1 ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และพร้อมให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือมีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และ มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด

1.2.3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความ ต้องการ หนังสือมีความทันสมัย และข้อที่น้อยที่สุด คือ สไลด์ทัศนวัสดุมีความน่าเชื่อถือ

1.2.3.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย จัดพื้นที่เพื่อให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีการทำโปสเตอร์แนะนำการใช้บริการ

1.2.3.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการมี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม รองลงมาคืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อที่น้อยที่สุด คือ มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ และเว็บไซต์ให้บริการแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว

1.2.3.5 ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการบริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด รองลงมาคือบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และข้อที่น้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ บล็อก

2. พัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

2.1 องค์ประกอบของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ ประกอบด้วย 19 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 10 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 4 สถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 5 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 6 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 6 ทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 7 การประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 8 การบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 9 เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 10 การบริการเชิงรุก ประกอบด้วย 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 11 การบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 12 กฎระเบียบข้อบังคับ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร

2.2 รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ปัจจัย ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ และนำเสนอรูปแบบเชิงระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

2.2.1.1 สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ ประกอบด้วย 19 ตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด รองลงมาตามลำดับ 2) มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ 3) มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ 4) มีทักษะการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการ 5) มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 6) มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ 7) มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ 8) มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 9) มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook 10) มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม 11) มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ 12) มีทักษะการจัดทำสื่อ 13) มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google 14) มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ 15) มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ 16) มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย 17) มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ 18) มีทักษะการประชาสัมพันธ์ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 19) มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด

2.2.1.2 สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 10 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) มีความรับผิดชอบหน้าที่ รองลงมาตามลำดับ 2) พร้อมให้บริการตลอดเวลา 3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 4) ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน 5) สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ 6) บริการด้วยความเป็นมิตร 7) ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 8) เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 9) มีความอดทน และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 10) มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2.2.1.3 สถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาตามลำดับ 2) ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย 3) มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ 4) ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 5) จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ

2.2.1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 6 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล รองลงมาตามลำดับ 2) เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ 3) จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ 4) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ 5) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 6) มี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม

2.2.1.5 ทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) หนังสือ รองลงมาตามลำดับ 2) วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ 3) ฐานข้อมูลออนไลน์ 4) วารสาร และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 5) โสตทัศนวัสดุ เช่น CD DVD

2.2.1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) เว็บไซต์ให้บริการ รองลงมาตามลำดับ 2) มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ 3) ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 4) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2.2.2 กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.2.2.1 ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาตามลำดับ 2) มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว 3) มีลดขั้นตอนการให้บริการ 4) ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวเสร็จ 5) มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที 6) มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 7) มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน

2.2.2.2 การประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) มีการทำเอกสารแนะนำการให้บริการ รองลงมาคือ 2) มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน 3) มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ 4) มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 5) มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ

2.2.2.3 ภาระเบียบข้อบังคับ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) รองลงมาคือ 2) ภาระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

2.2.3 ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.2.3.1 การบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย 4 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด รองลงมาตามลำดับ 2) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 4) บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ

2.2.3.2 การบริการเชิงรุก ประกอบด้วย 3 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) บริการพัฒนาระบบสารสนเทศเฉพาะเรื่อง รองลงมาคือ 2) บริการนำเสนอเอกสารเพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 3) บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ

2.2.3.3 การบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร จัดเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ 1) การบริการอบรมให้ความรู้และการปรึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ รองลงมาคือ บริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำที่สุด คือ 3) บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

1.1 สภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการและอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556) ได้พัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีการศึกษาสภาพปัจจุบันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านการบริหาร พบว่า ห้องสมุดได้รับงบประมาณที่จำกัดไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาและทำให้การบริหารจัดการไม่คล่องตัว โครงสร้างการบริหารราชการค่อนข้างซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ งบประมาณที่จัดสรรให้ห้องสมุดนั้นไม่เพียงพอต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการหรือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด จากความคิดเห็นของอาจารย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556) ได้พัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีการศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ห้องสมุดมีบริการพื้นฐานแต่ยังขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้

ให้บริการที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ และบริการไม่ครบถ้วน ไม่มีบริการที่ทันสมัยที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบริการห้องสมุดแบบออนไลน์จากทุกสถานที่และทุกเวลา ห้องสมุดไม่มีห้องสำหรับให้ผู้ใช้ได้ศึกษาค้นคว้าส่วนตัวและห้องประชุมกลุ่มย่อยสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีกฎระเบียบที่เข้มงวดจนเกินไป ปิดให้บริการเร็วเกินไป ห้องสมุดมีการจัดอบรมความรู้แต่ยังไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ และความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการและอาจารย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภัสร์ สุขอิน และ พรชนิตร์ สีนาราช (2562) ได้ศึกษา สภาพการจัดบริการและแนวความคิดการจัดบริการในอนาคตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญกับสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ ดังนี้ 1) ด้านทักษะ ให้ความสำคัญทักษะการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทักษะการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้ 2) ด้านความรู้ ให้ความสำคัญกับความรู้ในการสืบค้นฐานข้อมูล การเลือกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และการประเมินแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านทัศนคติให้ความสำคัญกับจิตบริการ รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

1.2 ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการและอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก จากความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาห้องสมุด ด้านเทคโนโลยี คือ ห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาให้บริการต้องมีความทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงกับห้องสมุดอื่นได้ จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการอย่างครบครัน พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการทำงานของผู้ใช้บริการ มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเข้าห้องสมุด แต่สามารถใช้ได้จากทุกสถานที่และใช้ได้ตลอดเวลา และความคิดเห็นของอาจารย์ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นูรีดา จะปะกียา , สุฮัยลา บินสะมะแอ และซูลฟีกอร์ มาโซ (2555) พบว่า การให้บริการห้องสมุดในรูปแบบที่ผ่านมา และปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ดังนั้นแนวทางการบริการของห้องสมุดในอนาคตจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถตอบสนองการแข่งขันทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ การให้บริการพื้นฐานของห้องสมุดในอนาคตโดยเฉพาะการบริการยืม - คืนระหว่างห้องสมุดควรเป็นการบริการที่มีความสะดวกและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

2. รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายโดยจำแนกตามองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 สมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้และทักษะ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภัสร์ สุขอิน และ พรชนิตว์ ลีนาราช (2562) พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญกับสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกมลมาศ แก้วสุข (2559) พบว่า ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ควรมีความรู้ประสบการณ์ในงาน มีการฝึกอบรม มีระบบจัดการองค์ความรู้ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.1.2 สมรรถนะของบุคลากรด้านคุณลักษณะ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2555) พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉัฐทิตา ปทุมบัวโต (2555) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อติศร บุญประทีป (2556) พบว่า ด้านการมุ่งเน้นการบริการ โดยเจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการด้วยความเต็มใจ และ ด้านการต้อนรับ โดยเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดต่องานต่าง ๆ

2.1.3 สถานที่ให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2555) พบว่า มีการจัดสถานที่สะดวกต่อการบริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด จัดสถานที่ให้มีความสวยงามมีสีสันทัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Johannes (2012) พบว่า ประเด็นสำคัญในการบริการอีกด้านคือ ด้านสถานที่

2.1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉัฐทิตา ปทุมบัวโต (2555) พบว่า ควรจัดแบบฟอร์มและคำร้องต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของประภัสร์ สุขอิน และ พรชนิตว์ ลีนาราช (2562) การจัดพื้นที่บริการ ควรมีพื้นที่ส่งเสริมการค้นคว้าด้านการเรียนการสอนและการวิจัย พื้นที่ทำงานร่วมกัน พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ พื้นที่นั่งสบาย จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย และมีบริการอุปกรณ์เครื่องมือทางปัญญา แก้วอินวดีไฟฟ้า แก้วอัปรับนอน หมอนนวดไฟฟ้าฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐทิตา ปทุมบัวโต (2555) พบว่า ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

2.1.5 ทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสร์ สุขอินและพรชนิตว์ ลีนาราช (2562) พบว่า มุ่งเน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรีดา จะปะกียา, สุฮัยลา บินสะมะแอ และซูลฟีกอร์ มาโซ (2555) พบว่า ทรัพยากร

สารสนเทศในอนาคตห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการนำสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิตอลและสิ่งพิมพ์ออนไลน์มากขึ้น

2.1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลिन เทียมแก้ว (2555) พบว่า มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาย์ สุขอิน และ พรชนิตร์ ลีนาราช (2562) พบว่านำเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ใน 2 ด้านคือ อำนวยความสะดวกผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ตลอดเวลาเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย และเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศร บุญประทีป (2556) พบว่า ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อประสานงานทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรีดา จะปะเกีย, สุชัยลา บินสมมะแ และซูลฟีกอร์ มาโซ (2555) พบว่า ในส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการห้องสมุดควรเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ทุกระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Johannes (2012) พบว่า มีการบริการบนเว็บ

2.2 กระบวนการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ การประชาสัมพันธ์ และกฎระเบียบข้อบังคับ

2.2.1 ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อติศร บุญประทีป (2556) พบว่า ด้านการรวมงานบริการแบบจุดเดียว โดยตระหนักถึงความสะดวกในการติดต่อ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำลिन เทียมแก้ว (2555) พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ หรือบริการแบบเบ็ดเสร็จแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่อยู่นอกห้องสมุด และไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลมาศ แก้วสุข (2559) ได้ พบว่า ปรับปรุงบริการให้เป็นระบบออนไลน์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภาพร ชุนเจริญ (2554) พบว่านำระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ พบว่า การบริการมีความรวดเร็วขึ้น มีความสะดวก บริการได้ประทับใจ

2.2.2 การประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อติศร บุญประทีป (2556) พบว่า ด้านการประสานงานบริการ โดยตระหนักถึงการมีเอกสารแนะนำสำหรับบริการ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำลिन เทียมแก้ว (2555) พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Johannes (2012) พบว่า ด้านการสื่อสารและด้านการประสานงานมีความสำคัญ

2.2.3 กฎระเบียบข้อบังคับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลมาศ แก้วสุข (2559) พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ล้าสมัย

2.3 ผลผลิต ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษา การบริการเชิงรุก และการบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ

2.3.1 การบริการให้คำปรึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yin (Yin, 2009) พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศรวมทั้งการให้คำปรึกษาการทำงานต่าง ๆ การจัดหาเอกสาร มีการใช้บริการสารสนเทศร่วมกัน มีการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีเครือข่ายที่ได้รับการออกแบบให้ความร่วมมือในการทำงานการบริการสารสนเทศร่วมกัน ทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์รวมข้อมูลทางวิชาการเข้าด้วยกันบนพื้นฐานของการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ

2.3.2 การบริการเชิงรุก สอดคล้องกับ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบุรณ์พูนสุข (2550) ที่ได้อธิบายว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ได้เอื้ออำนวยให้ห้องสมุดมีช่องทางในการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าช่องทางในการให้บริการของห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นและปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้ใช้ ในส่วนของบริการนำส่งนั้นมีแนวโน้มที่จะมีบริการส่งและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้านหรือที่พัก ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศให้กับผู้ใช้อย่างยิ่ง

2.3.3 การบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภัสร์ สุขอิน และ พรชนิตว์ ลีนาราช (2562) พบว่า วิธีการที่จะจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้นั้น จะต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม มีการจัดแบ่งประเภทบริการอย่างละเอียดชัดเจน และครอบคลุมบริการทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการสารสนเทศ บริการการสอน และบริการแนะนำ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ผลการวิจัยข้อค้นพบที่สามารถนำมาเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรกำหนดนโยบาย แผนปฏิบัติการให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่งเสริม สนับสนุนในการด้านสมรรถนะของบุคลากรทั้งด้านความรู้และทักษะ มีสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ควรออกแบบการบริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จให้มีลักษณะดังนี้ 1) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุด

เดียว 3) มีลดขั้นตอนการให้บริการ 4) ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวเสร็จ 5) มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที 6) มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และ 7) มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน และออกกฎระเบียบข้อบังคับ ประกอบด้วย 1) ขยายเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ 2) กฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น ควรพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการ และพัฒนาการบริการแบบเบ็ดเสร็จในรูปแบบออนไลน์และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

1.3 ผู้ให้บริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ ควรพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองอยู่เสมอโดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ และต้องมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ และควรจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการ การบริการให้คำปรึกษา การบริการเชิงรุก และการบริการเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการให้กับอาจารย์

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยใช้วิธีวิจัยทั้งวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.2 การศึกษาการประยุกต์ใช้รูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลมาศ แก้วสุข. (2559). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานเขตจตุจักร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). **เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง**. กรุงเทพฯ: วงศ์สว่างพับลิชชิ่ง แอนด์ พริ้นติ้ง.
- กุลธิดา ท้วมสุข, จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และ กัญยรัตน์ เคเวียเช่น. (2554). **รายงานการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน**. ขอนแก่น: กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (2551). **ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. เชียงราย: ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET).
- คำดี จันทะเกษ. (2554). **การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาโดยบูรณาการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จันทิมา เขียวแก้ว และ นฤมล รุจิพร. (2554). หน่วยที่ 1 ประเภทของบริการสารสนเทศ. ใน **ประมวลสาระชุดวิชาการสื่อสารในงานสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). **บรรณารักษ์ : คู่มือฝึกอบรมครู**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัฐทิศา ปทุมบัวโต. (2555). **ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาญชัยณรงค์ ทรงศาศรี. (2552). **การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้หลักการทางสิ่งแวดล้อมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.

- ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์. (2558). **เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทีศนา แคมมณี. (2554). **รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2547). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2553). **การศึกษานโยบายสาธารณะของไทย : กรณีศึกษานโยบายการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี**. ใน **ประมวลสาระชุดวิชา นโยบายสาธารณะ หน่วยที่ 8**. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS : ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน ปรับปรุงใหม่ล่าสุด**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นภาพร ขุนเจริญ. (2554). **การพัฒนาระบบบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวขององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2548). **การใช้ห้องสมุดยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). **ห้องสมุดมีชีวิต**. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัดรุ่งโรจน์อินเตอร์กรุ๊ป.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). **การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นุจรินทร์ ปทุมพงษ์. (2557). **การพัฒนารอบมาตรฐานคุณวุฒิของประเทศไทย สำหรับวิชาชีพสารสนเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นุรีดา จะปะกียา. (2562). **ความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- นุรีดา จะปะกียา, สุฮัยลา บินสะมะแอ และ ชูลฟีกอร์ มาโซ. (2555). **แนวโน้มการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้**. รายงานการวิจัยสำนักบริหาร โครงการวิจัยในอุดมศึกษาและพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- บรรจบ เนียมมณี. (2553). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). **มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย.**
- ประภัสร์ สุขอิน และ พรชนิตว์ สีนาราช. (2562). การศึกษาสภาพการจัดบริการและแนวคิดการจัดบริการในอนาคต ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย. **อินฟอร์เมชัน**, 26(1), 13-34.
- ประยงค์ จันทน์ไชย. (2551). **ประสิทธิภาพระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปราณี อัครภูษิตกุล. (2553). **การจัดและบริหารห้องสมุดทั่วไป**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พรชนิตว์ สีนาราช, สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง, ยุวดี เพชรระ, กิตติยา สุทธิประภา และ วราภรณ์ พนมศิริ. (2557). ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. **อินฟอร์เมชัน**, 21(1), 31-45.
- พรพรรณ จันทน์แดง. (2557). **ห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2552). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุง)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เยาวรัตน์ บางสาลี. (2559). **ความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการวิจัย**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ = Psychology for service**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2547). พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547. **ราชกิจจานุเบกษา**.
- _____. (2560). ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2560. **ราชกิจจานุเบกษา**.

- ราชบัณฑิตยสภา. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.royin.go.th/dictionary/> [2560, ธันวาคม 20]
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). **การจัดและบริหารงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาคาร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรีจันทร์ จันท์ชีวะ. (2554). **การบริหารงานห้องสมุดแบบมีอาชีพ**. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). **ทฤษฎีการประเมิน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2551). **การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ (Excellence proactive service)**. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 20(1), 99–120.
- ศิริพร ศรีเชลียง. (2551). **ห้องสมุดเฉพาะ**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.
- ศิวพร เกตุไธสง. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2559). **การให้บริการห้องสมุด**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://library.yru.ac.th/?name=link&file=link&id=46#> [2560, ธันวาคม 18]
- สงวน พงศ์กิจวิฑูร และ เยาวพร ศานติวิวัฒน์. (2559). @KKU Library Counter Services for all. *PULINET Journal*, 3(1), 39–43.
- สมคิด บางโม. (2560). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. (2549). **ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด 2549**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://tla.or.th/index.php/about-association/standard.htm> [2560, ธันวาคม 19]
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์. (2544). **การบริหารราชการไทย : อดีต ปัจจุบัน และอนาคต**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมาน อัครภูมิ. (2550). **เส้นทางสู่คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. อุบลราชธานี: อุบลกิจออฟเซทการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สัณชัย พัฒนะวิชัย. (2550). **การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). **สถิติอุดมศึกษา 2558-2560**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **บริการ One Stop Service**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://omega.car.chula.ac.th> > topic > one-stop-service [2560, ธันวาคม 18]

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). **ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จออนไลน์**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://library.msu.ac.th/msulibrarygo/> [2560, ธันวาคม 18]

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2558). **ONE STOP SERVICE**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://202.29.22.168/onestop/> [2560, ธันวาคม 18]

สุกัญญา กุลนิตี. (2549). **ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา. (2544). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข. (2550). **ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

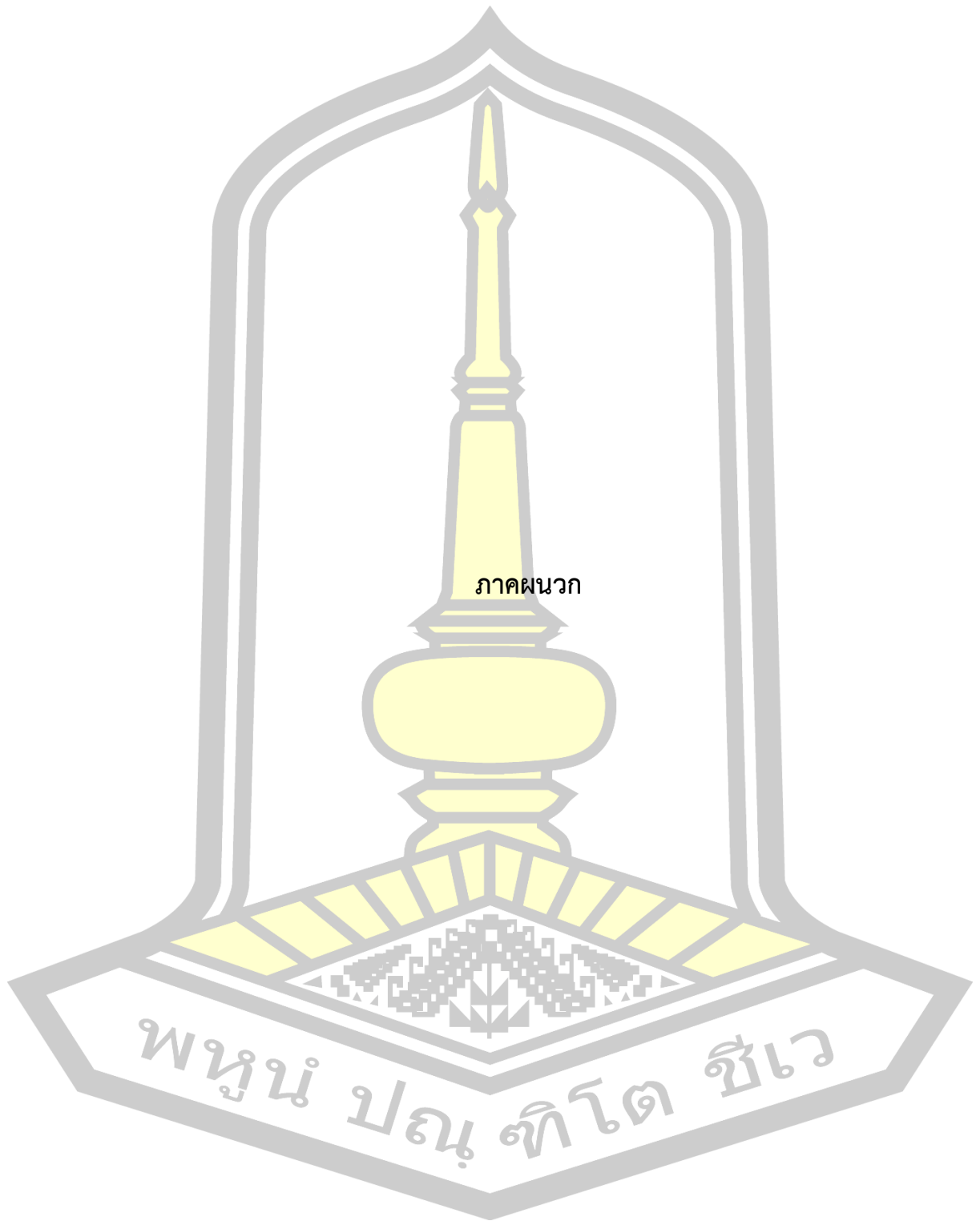
สุรินทร์ ภูสิงห์. (2552). **การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาโดยบูรณาการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ดุขุฎิบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวรรณ อภัยวงศ์. (2542). **การตลาดในงานบริการสารสนเทศ**. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (2560). **บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop servic)**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://lib.vit.src.ku.ac.th/index.php?id=110> [2560, ธันวาคม 18]

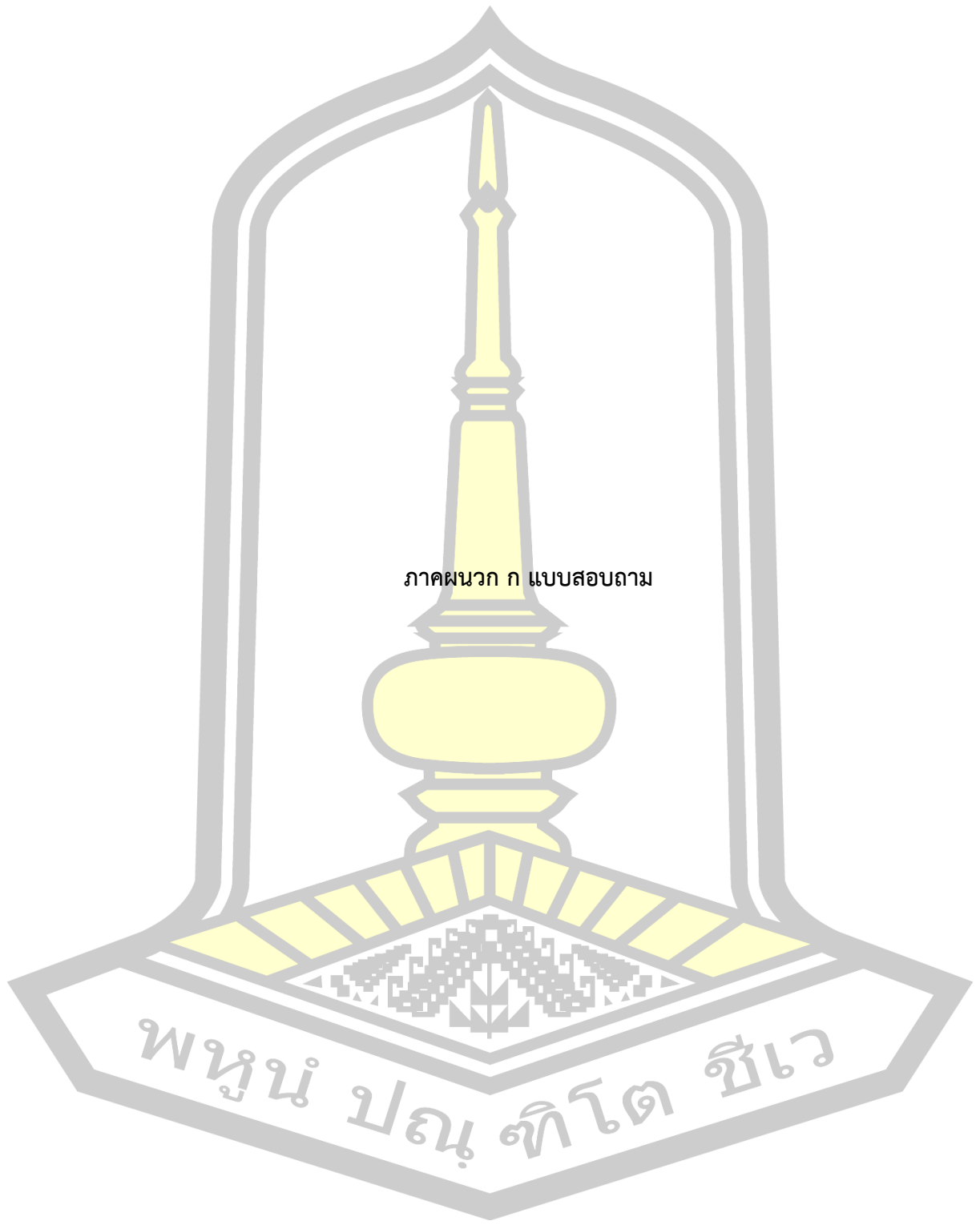
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2560). **บริการห้องสมุด**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://library.sru.ac.th/membership-manual/#> [2560, ธันวาคม 18]

- อดิศร บุญประทีป. (2556). **รูปแบบศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จและการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2556). **การพัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- _____. (2559). **งานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ**. ศรีสะเกษ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- อมรรัตน์ ศิริโปล์. (2560). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. งานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อัญชุลี วิจิตรเจริญ. (2555). **สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2551). **เอกสารการสอนชุดวิชาผู้ใช้และบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2549). **การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2560). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Javaheripour, G. H. (2009). **One -stop student services center at Southwest Community College: A study of implementing an integrated student service center**. Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (304953151). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/304953151?accountid=31961>.
- Johannes, C. L. (2012). **One stop student services A student perspective**. Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1030143953) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1030143953?accountid=31961>.
- Keeves, J. B. (1988). **Educational Research Methodology, Approach**. New York: McGraw-Hill.
- Yin, Z. Q. (2009). **Study on academic library integration information service based on sharing of information resources**. Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1868059956) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1868059956?accountid=31961>.



ภาคผนวก

พหุณํ ปณฺ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

พหุบัน ปณุ ทิโต ชีเว

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

กลุ่มตัวอย่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....

หัวหน้างานบริการสารสนเทศ 1 ท่าน

อาจารย์ ท่าน

<https://forms.gle/TH46jyAX2KMvaSB58>



สแกน QR Code เพื่อทำแบบสอบถาม

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

หัวหน้างานบริการสารสนเทศ

แบบสอบถาม
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ”

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การรวมบริการหลาย ๆ อย่างพร้อมให้บริการเสร็จสิ้นในขั้นตอน ณ จุดเดียว หรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

ผลงานทางวิชาการ หมายถึง เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน บทความวิชาการ บทความวิจัย ตำรา หนังสือ งานวิจัย ผลงานวิชาการรับใช้สังคมหรืองานสร้างสรรค์อย่างอื่น ที่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏผลิตขึ้น เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

สภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง ลักษณะที่เป็นจริงในการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ปัจจุบันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการปรารถนาเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์ทำงาน ปี

พูน ปรุ ทิโต ชีเว

ตอนที่ 2 สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการบริหาร										
1. มีการกำหนดนโยบายด้านการบริการแบบเบ็ดเสร็จ										
2. มีการกำหนดการบริการแบบเบ็ดเสร็จในตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพห้องสมุด										
3. มีแผนปฏิบัติการให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ										
4. มีการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ										
5. มีงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ										
6. มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการแบบเบ็ดเสร็จ										
7. มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ										
8. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ										
9. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ										
10. มีผู้ให้บริการเพียงพอ										
11. มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการ										
12. มีการประชาสัมพันธ์การบริการแบบเบ็ดเสร็จ										
13. มีการเก็บสถิติในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ										

งานศูนย์ ปรณุ ทิโต ชีเอ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านผู้ให้บริการ										
1. มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด										
2. มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์										
3. มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการ										
4. มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์										
5. มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและ บรรณานุกรม										
6. มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทาง วิชาการ										
7. มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ										
8. มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ										
9. มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ										
10. มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ										
11. มีทักษะการซักถามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ										
12. มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์										
13. มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย										
14. มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ										
15. มีทักษะการจัดทำสื่อ										
16. มีทักษะการประชาสัมพันธ์										
17. มีทักษะการใช้ Search engine เช่น Google										
18. มีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook										
19. มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด										
20. สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้										
21. พร้อมให้บริการตลอดเวลา										
22. เอาใจใส่ผู้ให้บริการ										
23. ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน										
24. บริการด้วยความเป็นมิตร										
25. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่										
26. ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27. มีความอดทน										
28. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ										
39. มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ										
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
1. หนังสือ										
1.1 ตรงกับความต้องการ										
1.2 มีความทันสมัย										
1.3 มีความน่าเชื่อถือ										
1.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
1.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ										
2. วารสาร										
2.1 ตรงกับความต้องการ										
2.2 มีความทันสมัย										
2.3 มีความน่าเชื่อถือ										
2.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
2.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ										
3. สื่อทัศนวัสดุ เช่น CD DVD										
3.1 ตรงกับความต้องการ										
3.2 มีความทันสมัย										
3.3 มีความน่าเชื่อถือ										
3.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
3.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ										
4. ฐานข้อมูลออนไลน์										
4.1 ตรงกับความต้องการ										
4.2 มีความทันสมัย										
4.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
4.4 เข้าถึงได้ง่าย										
4.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม										
5. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์										
5.1 ตรงกับความต้องการ										
5.2 มีความทันสมัย										
5.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
5.4 เข้าถึงได้ง่าย										
5.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม										
1. ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน										
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ										
3. ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย										
4. จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ										
5. มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ										
6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน										
7. มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน										
8. มีการทำเอกสารแนะนำการใช้บริการ										
8.1 แผ่นพับ										
8.2 โปสเตอร์										
8.3 คู่มือการใช้บริการ										
9. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ										
10. จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ										
11. มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล										
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ										
1. เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ										
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย										
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ										
3.1 อำนวยความสะดวกในการให้บริการ										
3.2 ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น										
4. ระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)										
4.1 สามารถใช้งานง่าย										
4.2 ความถูกต้องแม่นยำ										
4.3 ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล										
5. เว็บไซต์ให้บริการ										
5.1 มีความทันสมัย										
5.2 รูปแบบง่ายต่อการใช้งาน										
5.3 สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว										
5.4 แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว										
6. มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ										
7. มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ										

บ.ช. ปรณัฐिता

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ										
9. มี Wifi ให้บริการครอบคลุม										
ด้านการบริการ										
1. มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว										
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน										
3. มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว										
4. ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวเสร็จ										
5. มีลดขั้นตอนการให้บริการ										
6. กฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น										
7. มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน										
8. มีการลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที										
9. ขยายเวลาอิมพีเรียลการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ										
10. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า										
10.1 ติดต่อด้วยตัวเอง										
10.2 โทรศัพท์										
10.3 Facebook										
10.4 Line										
10.5 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์										
10.6 เว็บไซต์ บล็อก										
11. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์										
12. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ										
13. บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ										
14. บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด										
15. บริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ										
16. บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ										
16.1 แจกรายชื่อหนังสือใหม่										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.2 ถ่ายสำเนาหรือสแกนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง										
16.3 แจกจ่ายการสารสนเทศตามสาขาที่เกี่ยวข้อง										
16.4 แจกจ่ายวารสารเกี่ยวกับสิทธิบัตรและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง										
17. บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง										
17.1 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก										
17.2 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจตามความต้องการเป็นรายบุคคล										
17.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม รวบรวมแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดตามสาขาวิชา										
18. การบริการอบรมให้ความรู้และการปรึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ										
18.1 อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด										
18.2 อบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์										
18.3 อบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม										
18.4 อบรม/แนะนำการจัดการรายการอ้างอิงบรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เช่น Endnote และ Zotero										
18.5 อบรม/แนะนำการจัดรูปแบบผลงานทางวิชาการด้วย Microsoft Word										
18.6 อบรม/แนะนำด้านสถิติเพื่อการวิจัย										
18.7 อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาไทย										
18.8 อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)										
18.9 อบรม/แนะนำเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา การคัดลอกผลงานทางวิชาการของผู้อื่น										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.10 อบรม/แนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เช่น Social bookmark										
19. บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ										
19.1 บริการตรวจสอบเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพของวารสาร ค่า Impact factor										
19.2 บริการตรวจสอบการนำผลงานทางวิชาการไปอ้างอิง										
19.3 บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Turnitin และอักษรวิสุทธิ์										
19.4 ติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการตีพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์ของวารสารวิชาการของคณะหรือส่วนงานต่าง ๆ										
19.5 บริการขอเลข ISBN										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ด้านการบริหาร

.....

ด้านผู้ให้บริการ

.....

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

.....

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

ด้านการบริการ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คณะผู้บริหาร

อาจารย์

แบบสอบถาม
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ”

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การรวมบริการหลาย ๆ อย่างพร้อมให้บริการเสร็จสิ้นในขั้นตอน ณ จุดเดียว หรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

ผลงานทางวิชาการ หมายถึง เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน บทความวิชาการ บทความวิจัย ตำรา หนังสือ งานวิจัย ผลงานวิชาการรับใช้สังคมหรืองานสร้างสรรค์อย่างอื่น ที่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏผลิตขึ้น เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

สภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง ลักษณะที่เป็นจริงในการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ปัจจุบันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการปรารถนาเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง

อาจารย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

รองศาสตราจารย์

ศาสตราจารย์

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ประสบการณ์ทำงาน ปี

ศูนย์ ปรณุ ทิโต ขบ

6. ท่านกำลังดำเนินการทำผลงานทางวิชาการประเภทใด

- เอกสารประกอบการ เอกสารคำสอน
 บทความวิชาการ บทความวิจัย
 ตำรา หนังสือ
 งานวิจัย ผลงานวิชาการรับใช้สังคม
 งานสร้างสรรค์อย่างอื่น (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านผู้ให้บริการ										
1. มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด										
2. มีความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์										
3. มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการ										
4. มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์										
5. มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม										
6. มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ										
7. มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ										
8. มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ										
9. มีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ										
10. มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศ										
11. มีทักษะการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการ										
12. มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์										
13. มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.3 มีความน่าเชื่อถือ										
3.4 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
3.5 มีสภาพพร้อมให้บริการ										
4. ฐานข้อมูลออนไลน์										
4.1 ตรงกับความต้องการ										
4.2 มีความทันสมัย										
4.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
4.4 เข้าถึงได้ง่าย										
4.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม										
5. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์										
5.1 ตรงกับความต้องการ										
5.2 มีความทันสมัย										
5.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน										
5.4 เข้าถึงได้ง่าย										
5.5 การแสดงผลบนอุปกรณ์มีความเหมาะสม										
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม										
1. ที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจน										
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ										
3. ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย										
4. จัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ										
5. มีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ										
6. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน										
7. มีป้ายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน										
8. มีการทำเอกสารแนะนำการใช้บริการ										
8.1 แผ่นพับ										
8.2 โปสเตอร์										
8.3 คู่มือการใช้บริการ										
9. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ										
10. จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ										
11. มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล										
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ										
1. เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ										
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย										
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.4 Line										
10.5 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์										
10.6 เว็บไซต์ บล็อก										
11. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์										
12. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ										
13. บริการนำส่งเอกสาร เพื่อใช้ในการทำผลงานทางวิชาการ										
14. บริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด										
15. บริการแปลเอกสารเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ										
16. บริการสารสนเทศทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ										
16.1 แจกจ่ายหนังสือใหม่										
16.2 ถ่ายสำเนาหรือสแกนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง										
16.3 แจกจ่ายการสารสนเทศตามสาขาที่เกี่ยวข้อง										
16.4 แจกจ่ายสารเกี่ยวกับสิทธิบัตรและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง										
17. บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง										
17.1 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจหรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก										
17.2 รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจตามความต้องการเป็นรายบุคคล										
17.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม รวบรวมแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดตามสาขาวิชา										
18. การบริการอบรมให้ความรู้และการปรึกษาด้านการทำผลงานทางวิชาการ										
18.1 อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุด										
18.2 อบรม/แนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์										
18.3 อบรม/แนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม										

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	สภาพ					ความต้องการ				
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ					การบริการแบบเบ็ดเสร็จ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.4 อบรม/แนะนำการจัดการรายการอ้างอิงบรรณานุกรมโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เช่น Endnote และ Zotero										
18.5 อบรม/แนะนำการจัดรูปแบบผลงานทางวิชาการด้วย Microsoft Word										
18.6 อบรม/แนะนำด้านสถิติเพื่อการวิจัย										
18.7 อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาไทย										
18.8 อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)										
18.9 อบรม/แนะนำเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา การคัดลอกผลงานทางวิชาการของผู้อื่น										
18.10 อบรม/แนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการทำผลงานทางวิชาการ เช่น Social bookmark										
19. บริการสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ										
19.1 บริการตรวจสอบเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพของวารสาร ค่า Impact factor										
19.2 บริการตรวจสอบการนำผลงานทางวิชาการไปอ้างอิง										
19.3 บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Turnitin และอักษราวิสุทธิ์										
19.4 ติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์ของวารสารวิชาการของคณะหรือส่วนงานต่าง ๆ										
19.5 บริการขอเลข ISBN										



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ด้านผู้ให้บริการ

.....

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

.....

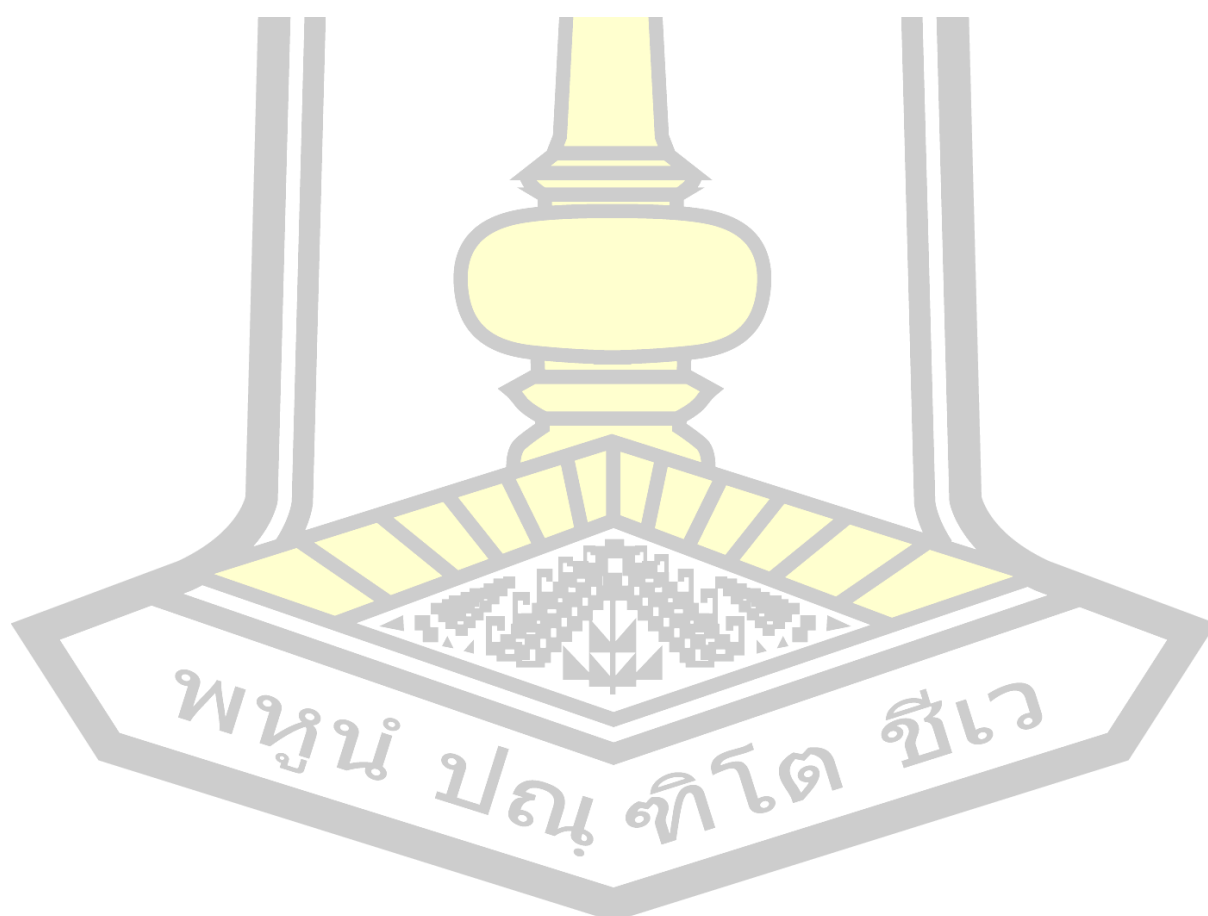
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

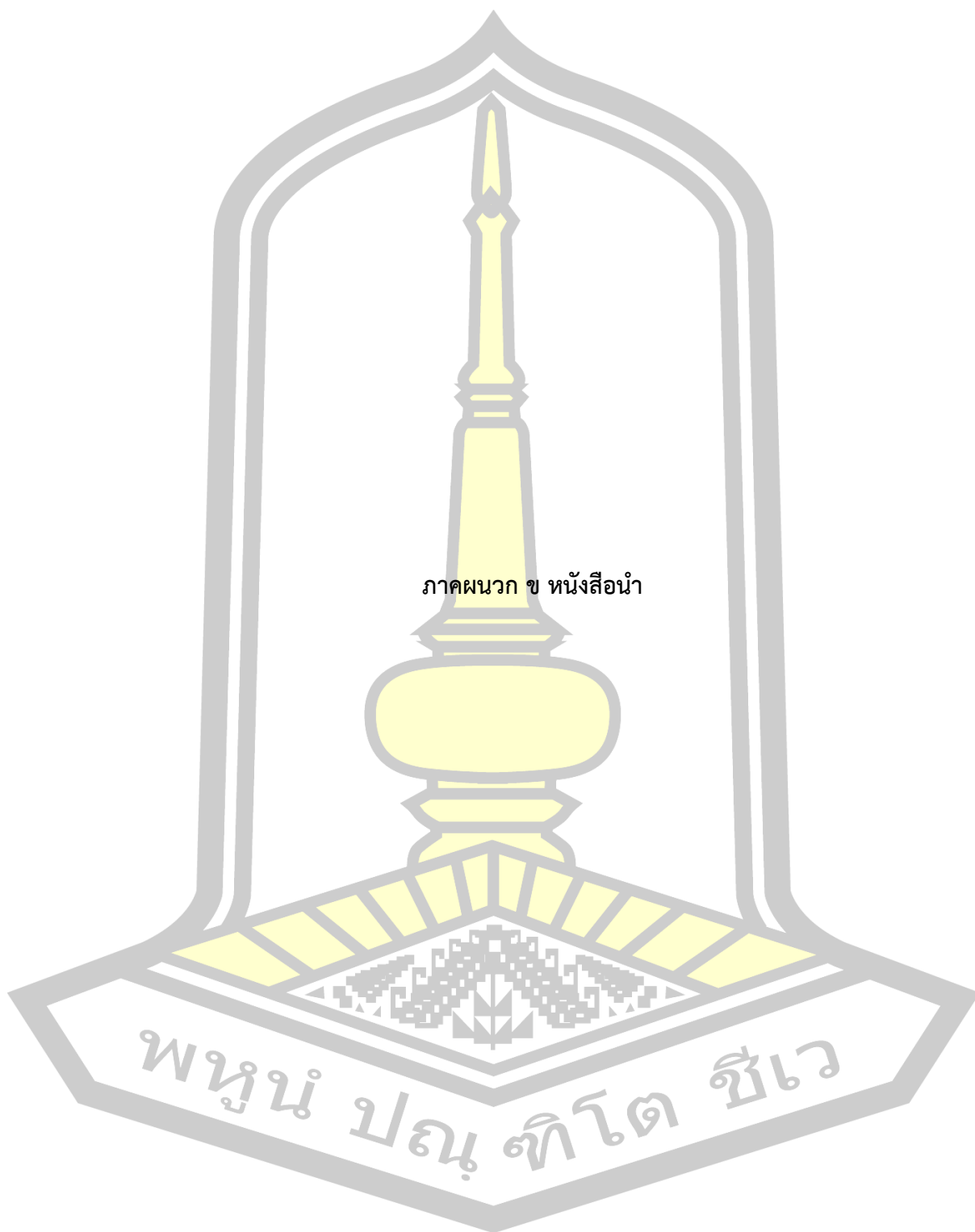
.....

ด้านการบริการ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข หนังสือแนะนำ

พหุบัณฑิตยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0530.13/บป%



คณะวิทยาการสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

8 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณ อภัยวงศ์

ด้วยนางสาวสมฤดี พิณทอง รหัสประจำตัวนิสิต 57011283006 นิสิตระดับปริญญาโท ศศ.ม.สารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โดยมีอาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ คณะฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ ก่อนที่ผู้ศึกษาจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ)
คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการสารสนเทศ งานบัณฑิตศึกษา โทร. 043-754359 ภายใน 5177

ที่ ศธ 0530.13/ 1996

วันที่ 8 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขุน เทียมทินกฤต

ด้วยนางสาวสมฤดี พิณทอง รหัสประจำตัวนิสิต 57011283006 นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม. สาขาสหศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โดยมี อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ คณะฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ ก่อนที่ผู้ศึกษาจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการสารสนเทศ งานบัณฑิตศึกษา โทร. 043-754359 ภายใน 5177
 ที่ ศธ 0530.13/ 1237 วันที่ 8 พฤศจิกายน 2561
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน คุณน้ำลิน เทียมแก้ว

ด้วยนางสาวสมฤดี พิณทอง รหัสประจำตัวนิสิต 57011283006 นิสิตระดับปริญญาโท
 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม. สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ ได้ทำวิทยานิพนธ์
 เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา
 ผลงานทางวิชาการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โดยมี อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ คณะฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์
 ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย
 ในครั้งนี้ ก่อนที่ผู้ศึกษาจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ)
 คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการสารสนเทศ งานบัณฑิตศึกษา โทร. 043-754359 ภายใน 5178
 ที่ ศธ 0530.13/523 วันที่ 1 เมษายน 2562
 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ด้วยนางสาวสมฤดี พิณทอง รหัสประจำตัวนิสิต 57011283006 นิสิตระดับปริญญาโท
 หลักสูตร ศศ.ม.สารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิทยานิพนธ์
 เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา
 ผลงานทางวิชาการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โดยมีอาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นิสิตเข้าทดลองใช้เครื่องมือกับเจ้าหน้าที่
 งานบริการและอาจารย์ ในวันที่ 8 เมษายน 2562 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้มี
 ความสมบูรณ์และมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร แก้วมัน)
 คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ



ที่ อว 0605.13/9



คณะวิทยาการสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

7 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ด้วยนางสาวสมฤดี พิณทอง รหัสประจำตัวนิสิต 57011283006 นิสิตระดับปริญญาโท
หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริม
การพัฒนาผลงานทางวิชาการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โดยมี อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์
เจริญศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

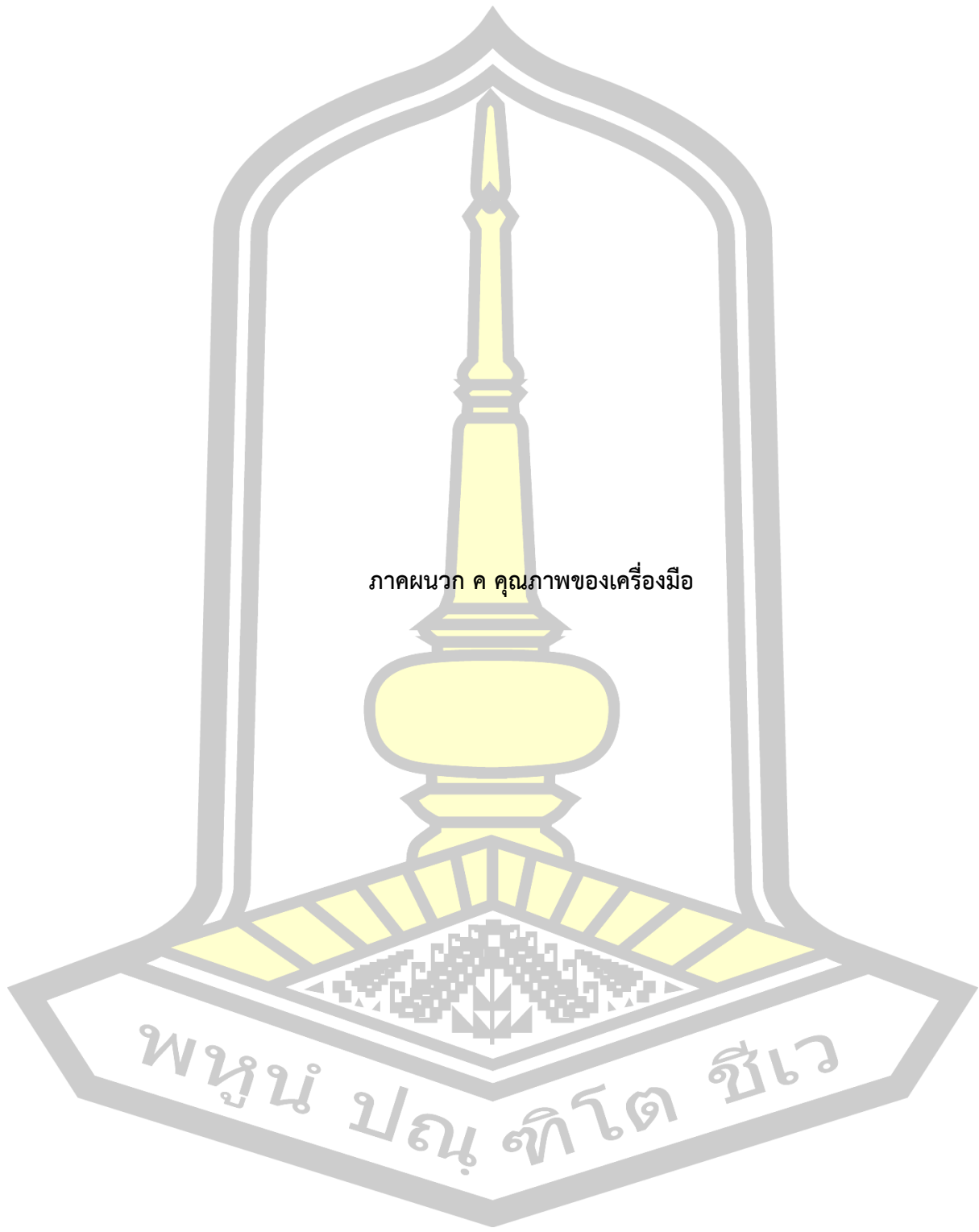
ในการนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นิสิตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับ
หัวหน้างานบริการและอาจารย์ ในวันที่ 13 พฤษภาคม 2562 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์
ให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ ทั้งนี้ การเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลนิสิตจะประสานงานติดต่อด้วยตนเองอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร แก้วมัน)

คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาคผนวก ค คุณภาพของเครื่องมือ

พหุ ประทีป ชีวะ

ตารางที่ 7.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	สภาพ		ความต้องการ	
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	
	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น
ด้านการบริหาร				
1	.909		.900	
2	.819		.434	
3	.522		.688	
4	.890		.867	
5	.501		.892	
6	.795		.486	
7	.848		.883	
8	.973		.427	
9	.973		.916	
10	.942		.415	
11	.973		.882	
12	.865		.599	
13	.796		.482	
รวม		.970		.929
ด้านผู้ให้บริการ				
1	.914		.533	
2	.604		.650	
3	.594		.567	
4	.605		.475	
5	.864		.413	
6	.629		.474	
7	.864		.514	
8	.842		.575	
9	.524		.824	
10	.512		.818	

ข้อ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	
	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น
11	.512		.818	
12	.459		.626	
13	.522		.710	
14	.482		.691	
15	.835		.598	
16	.818		.780	
17	.774		.590	
18	.799		.795	
19	.842		.634	
20	.893		.705	
21	.828		.721	
22	.422		.663	
23	.477		.596	
24	.565		.512	
25	.679		.693	
26	.827		.732	
27	.799		.704	
28	.830		.641	
29	.864		.466	
รวม		.962		.956
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1.1	.916		.437	
1.2	.432		.623	
1.3	.458		.716	
1.4	.917		.860	
1.5	.621		.899	
2.1	.922		.892	
2.2	.491		.527	

ชื่อ	สภาพ		ความต้องการ	
	การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	
	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น
2.3	.627		.588	
2.4	.495		.525	
2.5	.649		.450	
3.1	.917		.844	
3.2	.548		.691	
3.3	.560		.621	
3.4	.556		.844	
3.5	.461		.511	
4.1	.794		.482	
4.2	.553		.573	
4.3	.873		.894	
4.4	.459		.571	
4.5	.594		.710	
5.1	.778		.722	
5.2	.799		.472	
5.3	.811		.411	
5.4	.822		.849	
5.5	.831		.450	
รวม		.957		.952
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม				
1	.979		.469	
2	.446		.466	
3	.570		.705	
4	.955		.581	
5	.958		.661	
6	.937		.638	
7	.955		.705	
8.1	.948		.543	

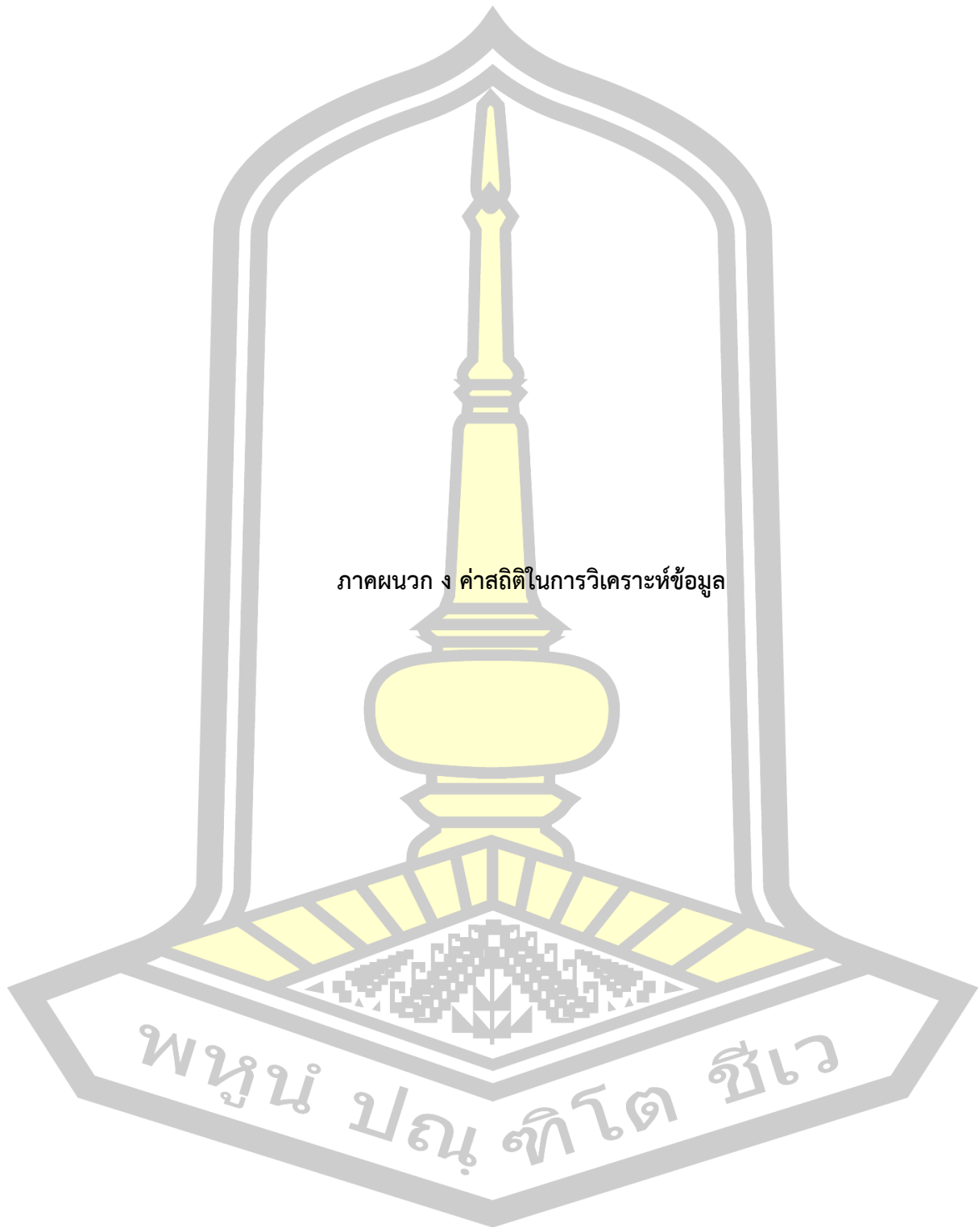
ชื่อ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	
	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น
8.2	.846		.516	
8.3	.847		.608	
9	.876		.640	
10	.908		.434	
11	.543		.541	
รวม		.970		.886
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1	.867		.816	
2	.819		.685	
3.1	.635		.612	
3.2	.904		.551	
4.1	.887		.483	
4.2	.669		.524	
4.3	.876		.514	
5.1	.577		.734	
5.2	.656		.470	
5.3	.521		.510	
5.4	.549		.658	
6	.856		.489	
7	.876		.645	
8	.857		.685	
9	.834		.687	
รวม		.956		.909
ด้านการบริการ				
1	.676		.568	
2	.860		.713	
3	.858		.861	
4	.787		.803	

ชื่อ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	
	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น
5	.742		.409	
6	.777		.497	
7	.670		.539	
8	.670		.529	
9	.825		.805	
10.1	.852		.538	
10.2	.930		.571	
10.3	.832		.629	
10.4	.808		.540	
10.5	.822		.439	
10.6	.763		.512	
11	.869		.538	
12	.863		.409	
13	.918		.874	
14	.864		.669	
15	.748		.571	
16.1	.794		.694	
16.2	.881		.703	
16.3	.833		.426	
16.4	.812		.686	
17.1	.722		.733	
17.2	.732		.795	
17.3	.820		.766	
18.1	.860		.651	
18.2	.790		.625	
18.3	.803		.716	
18.4	.826		.686	
18.5	.718		.653	

ข้อ	สภาพ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ		ความต้องการ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ	
	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	ค่าความ เชื่อมั่น
18.6	.710		.612	
18.7	.846		.713	
18.8	.876		.590	
18.9	.803		.716	
18.10	.775		.766	
19.1	.743		.462	
19.2	.808		.512	
19.3	.440		.461	
19.4	.830		.457	
19.5	.775		.481	
รวม		.986		.964

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .987





ภาคผนวก ง ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

พหุจน์ ปณฺ ทิโต ชีเว

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B29		0.736										
B23		0.735										
B27		0.727										
B24		0.726										
B55			0.821									
B57			0.817									
B56			0.764									
B59			0.752									
B58			0.751									
B62			0.724									
B61			0.713									
B45				0.814								
B46				0.808								
B54				0.792								
B47				0.769								
B44				0.763								
B43				0.751								
B36					0.865							
B37					0.85							
B39					0.846							
B35					0.841							
B38					0.811							
B34						0.861						
B31						0.848						
B33						0.846						
B30						0.84						
B32						0.684						
B41							0.815					
B52							0.811					
B40							0.808					

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B42							0.801					
B53							0.742					
B50								0.841				
B49								0.819				
B51								0.797				
B48								0.677				
B65									0.806			
B64									0.791			
B66									0.727			
B68									0.72			
B71										0.799		
B67										0.775		
B70										0.731		
B72											0.782	
B73											0.708	
B69											0.636	
B60												0.877
B63												0.864
Extraction Method: Principal Component Analysis.												
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.												
a Rotation converged in 6 iterations.												



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสมฤดี พิณทอง
วันเกิด	วันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ.2534
สถานที่เกิด	เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	42 หมู่ที่5 ตำบลแกดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 44190
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2555 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ.2562 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.บ) สาขาวิชาสารสนเทศ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทัต ชีเว